



ADVOCACIA-GERAL DA UNIÃO
PROCURADORIA-GERAL FEDERAL
PROCURADORIA FEDERAL JUNTO À AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR
GERÊNCIA DE CONSULTORIA NORMATIVA - GECOS

R. TEIXEIRA DE FREITAS, 5, CENTRO, RIO DE JANEIRO 4º ANDAR CENTRO - RIO DE JANEIRO/RJ CEP:
20.021-350

NOTA n. 00022/2016/GECOS/PFANS/PGF/AGU

NUP: 33902.462505/2016-25

INTERESSADOS: OUVIDORIA - ANS

ASSUNTOS: AGÊNCIAS/ÓRGÃOS DE REGULAÇÃO

Senhora Gerente da Consultoria Normativa,

1. A Ouvidoria (OUVID), órgão vinculado à Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS [1], nos autos do Processo Administrativo nº 33902.462505/2016-25, encaminha a esta Procuradoria Federal – PFANS para análise jurídica minuta de Instrução de Serviço – IS, que *“Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da Agência nacional de Saúde Suplementar – OUVID/ANS”* (fls. 09/11).
2. Sobre a matéria encontra-se em vigência a Instrução Conjunta de Serviço – IS Nº 1, de 2003 – Presidência e Ouvidoria (fls. 13/15).
3. Por meio do Memorando nº 097/OUVID/2016, o órgão proponente encaminha o “Sumário Executivo de Impacto Regulatório” (fls. 02/03), em conjunto com a NOTA Nº 01/OUVID/2016/AUDIT/DICOL/ANS, que veicula a “Exposição de motivos”, o “Quadro comparativo entre o texto atual e o texto proposto”, e a Minuta de IS (fls. 04/11), pela qual se visa a revogação da Instrução Conjunta de Serviço nº 1, de 2003 – Presidência e Ouvidoria.
4. A proposta foi apreciada pela Diretoria Colegiada da ANS – DICOL (fl. 12).
5. Em fls. 19/37 constam Nota Técnica n. 00017/2016/GECOS/GECOS/PFANS/AGU acompanhada pelos Anexo I (Minuta Sugerida pela GECOS/PROGE – Versão Com Alterações Destacadas), Anexo II (Minuta Sugerida pela GECOS/PROGE – Versão Sem Alterações Destacadas), Anexo III (Minuta Proposta Objeto de Análise Pela GECOS/PROGE Encaminhada Por E-Mail Por Representantes do Órgão Proponente), documentos elaborados por efeito de análise estritamente formal da Sra. Especialista em Regulação de Saúde Suplementar em exercício nesta Gerência de Consultoria Normativa – GECOS/PFANS.
6. Assim, o presente processo foi enviado a esta PFANS com vistas, em especial, *“a dirimir questionamento oriundo na reunião de Diretoria Colegiada quando da apreciação da referida minuta”*, havendo a solicitação de *“informar se o tipo de normativo – Instrução de Serviço – seria ideal para que a norma tenha efeito para toda a Agência, especialmente em relação ao prazo de resposta das áreas técnicas à Ouvidoria (...)”*, ressaltando-se a previsão regimental do instrumento da Resolução Administrativa – RA (fl. 02).
7. Temos que o disciplinamento visado pela minuta de IS apresentada decorre da capacidade de auto-administração da ANS, elemento caracterizador da existência da mesma enquanto entidade autárquica integrante da Administração Pública Federal, tendo a proposta normativa por fundamento de validade os artigos 5º, **caput**, e 10, incisos I e II, da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000 [2], e os artigos 4º, inciso IV, e 9º, incisos I, III e IV, do Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000 [3].
8. Nesse sentido, basicamente visa a proposição normativa, de efeito tanto interno, quanto externo, estabelecer o esquema procedimental do trabalho envolvendo as demandas da Ouvidoria (atos, formas e prazos), que integra o funcionamento da ANS direcionado ao trato das matérias pertinentes.
9. É sabido e consabido a relevância das Ouvidorias, em especial no setor público, intimamente relacionadas à função de mitigar a vulnerabilidade técnica, jurídica e econômica do cidadão, diante dos órgãos e instituições públicas, ao tempo que permite à gestão pública tornar-se mais democrática e eficiente na concretização

de seus objetivos e na busca do aperfeiçoamento do atendimento das necessidades do cidadão, e das organizações e entidades em geral da sociedade.

10. Nesse contexto, a Ouvidoria da ANS assume especial relevância institucional frente à magnitude dos valores de interesse público social e econômico em jogo na regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que garantam a assistência suplementar à saúde.

11. Com efeito, em vista do papel institucional da Ouvidoria da ANS na interlocução com cidadãos, entidades, e agentes integrantes do setor regulado, o desempenho de sua atividade é fundamentalmente transversal, perpassando as áreas técnicas da Agência Nacional e promovendo o fluxo constante de encaminhamentos e informações.

12. Tal aspecto toma relevo com o objetivo de estabelecer “*níveis de serviços entre a ouvidoria da ANS e as áreas técnicas da Agência*”. Conforme exposto em Nota (fls. 4/8), “*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.*”

13. Isso acrescenta à função já ampla da Ouvidoria enquanto órgão da estrutura básica da ANS, titular de uma série de atribuições próprias e definidas regimentalmente (art. 4º do Decreto nº 3.327/2000, combinado com arts. 72, 72-A, e 72-B, da RN nº 197/2009).

14. Desse **status**, de natureza estrutural-regimental, se extrai que o esquema do trabalho a ser desenvolvido pela Ouvidoria, como desdobramento indissociável, seja objeto de um disciplinamento correspondente, no que toca à fonte e forma de instrumentalização normativa. Assim, a Diretoria Colegiada é o órgão próprio para estabelecer tal disciplina, devendo adotar o meio adequado de regulamentação.

15. Não nos afigura que a Instrução de Serviço assim o seja, em razão de seu **status** de instrumento normativo secundário (de detalhamento e exclusivo alcance interno), ou de espécie de norma meramente complementar (arts. 77, I, letra *a*, e 85, I, letra *b*, da RN nº 197/2009).

16. Considerando que os elementos componentes da proposta normativa em exame são de natureza estruturante e procedimental, temos que a sua disciplina deve ter força primária, em consonância com a hierarquia normativo-formal disposta no Regimento Interno da ANS.

17. Ademais, a transversalidade da atuação funcional da Ouvidoria, somada aos seus amplos efeitos (internos e externos), impõe uma regulamentação de primeira força.

18. Em decorrência, temos que a matéria da proposta normativa em análise é própria de *Resolução*. Uma vez que trata, em maior parte, de procedimento administrativo de trabalho de determinado órgão integrante da estrutura da ANS, sendo relativa ao funcionamento desta, tal matéria seria pertinente à Resolução Administrativa (art. 86, II, letra *d*, da RN nº 197/2009).

19. Ocorre que, considerando a relevância da matéria e a produção simultânea de efeitos internos e externos do ato normativo visado, a DICOL poderá determinar a sua edição por meio de Resolução Normativa, conforme previsto no art. 86, § 4º, da RN nº 197/2009. A decisão a respeito cinge-se, assim, à esfera de discricionariedade do órgão colegiado.

20. Cumpre avaliar o disposto no inciso II do art. 4º da minuta em apreço, para melhor compatibilizar os interesses justapostos. Sugere-se deixar expresso de forma mais clara os parâmetros básicos norteadores do devido exercício da atividade da Ouvidoria, em interação com as áreas técnicas da Agência, preservando a harmonia funcional interna. Nesse sentido, a redação do dispositivo poderia ser: “*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*”.

21. Por fim, nada se observa que macule, sob a ótica da juridicidade, o conteúdo da minuta em apreço, que se circunscreve também no âmbito da discricionariedade regrada afeta à ANS no exercício da sua competência legal, cumprindo apenas considerar as correções estritamente formais indicadas pela manifestação da Especialista em Regulação de Saúde Suplementar desta GECOS/PFANS (fls. 19/37).

22. Em conclusão, entende-se ser a manifestação pertinente para o momento, na medida em que não foi suscitada qualquer outra questão ou dúvida de ordem jurídico-legal, e não se vislumbra qualquer óbice da mesma natureza com vistas à edição do ato administrativo pretendido.

23. À consideração superior.

Rio de Janeiro, 20 de julho de 2016.

DALTON COUTINHO CALLADO
PROCURADOR FEDERAL
MAT. SIAPE 1357381

[1] Artigo 2º, § 2º, da Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009 (Institui o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e dá outras providências).

[2] Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências.

[3] Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e dá outras providências.

Atenção, a consulta ao processo eletrônico está disponível em <http://sapiens.agu.gov.br> mediante o fornecimento do Número Único de Protocolo (NUP) 33902462505201625 e da chave de acesso 4428e32d

Documento assinado eletronicamente por DALTON COUTINHO CALLADO, de acordo com os normativos legais aplicáveis. A conferência da autenticidade do documento está disponível com o código 9244482 no endereço eletrônico <http://sapiens.agu.gov.br>. Informações adicionais: Signatário (a): DALTON COUTINHO CALLADO. Data e Hora: 20-07-2016 11:36. Número de Série: 1194602912688067819. Emissor: AC SOLUTI Multipla.
