



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 TÉCNICA n. 00017/2016/GECOS/PFANS/PGF/AGU

NUP: 33902.462505/2016-25

INTERESSADOS: OUVIDORIA - ANS

ASSUNTOS: AGÊNCIAS/ÓRGÃOS DE REGULAÇÃO

Senhora Gerente da Consultoria Normativa,

1 – INTRODUÇÃO

Trata-se de proposta de Instrução de Serviço que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da ANS.

A minuta final do ato normativo proposto, submetida à apreciação, encontra-se às fls. 9/11 – tal ato fora encaminhado por Despacho do Sr. Ouvidor, à fls. 02 (Memorando nº 097/OUVID/2016).

A propósito, cumpre informar que os autos foram distribuídos à Especialista em Regulação subscritora da presente Nota Técnica para formular uma análise estritamente formal da minuta de Instrução de Serviço proposta nos autos.

Assim, o escopo da presente análise reside na adequação da RN proposta às regras de formatação, padronização e clareza, contidas na Lei Complementar nº 95, de 26 de fevereiro de 1998, no Decreto nº 4.176, de 28 de março de 2002, e na Resolução Administrativa nº 49, de 13 de abril de 2012, bem como os elementos do ato. Caso se verifique eventuais sugestões de alteração, supressão ou acréscimo de texto à proposta original, que possam parecer adentrar no conteúdo/mérito ou em aspectos técnicos do ato normativo proposto, esclareça-se, desde já, que as mesmas possuem o escopo tão somente de colaboração/contribuição ao trabalho da área técnica, cabendo ao órgão proponente, após avaliação, ratificá-las ou não.

Vale frisar que a presente análise não adentra no juízo de mérito da minuta proposta, não adentrando, portanto, no juízo acerca da motivação explicitada nas notas da área proponente.

Por fim, é de se registrar que os apontamentos e sugestões decorrentes da presente análise tiveram por base consulta aos normativos e à legislação pertinente disponíveis na intranet da ANS, presumindo-se estarem devidamente atualizados.

2 – DOS ELEMENTOS DO ATO

Considerando os diversos precedentes desta Consultoria Normativa, tem-se que a minuta apresentada é espécie de ato administrativo, devendo ser perscrutado acerca dos seus elementos ou requisitos, que, de acordo com a doutrina tradicional, são sujeito, objeto, forma, motivo e finalidade (art. 2º da Lei nº 4.717, de 29 de junho de 1965,

que regula a ação popular)

No que tange aos elementos ou requisitos sujeito, objeto, motivo e finalidade, não foi visualizado nenhum vício capaz de gerar nulidade ao presente ato normativo.

Relativamente à forma (IS), cumpre fazer algumas ponderações.

A propósito, o tema foi objeto de provocação por parte da área demandante, no ato de encaminhamento do feito para análise desta Procuradora (Memorando nº 097/OUVID/2016 – fls. 2):

“Com vistas a dirimir questionamento oriundo na reunião de Diretoria Colegiada quando da apreciação da referida minuta, solicito informar se o tipo de normativo – Instrução de Serviço – seria o ideal para que a norma tenha efeito para toda a Agência, especialmente em relação ao prazo de resposta das áreas técnicas à Ouvidoria. Destaco que o art. 86, inciso II, alínea D da RN nº 197 estabelece que ‘RA: expressa decisão para fins de implementação de ações ou procedimentos administrativos, voltados ao funcionamento da ANS’.”

Tal solicitação foi confirmada pelo responsável junto à área demandante, por e-mail (Anexo IV da presente Nota):

“Ressalto que o questionamento sobre a forma do normativo (IS ou RA) surgiu na apreciação na Diretoria Colegiada.

Nesse sentido, no encaminhamento do processo à PROGE fizemos a provocação quanto ao instrumento mais adequado tendo em vista o alcance da norma a ser cumprida por toda a ANS (PRESI, Diretorias, SEGER e demais vinculadas).

Além disso, como se trata de atualização de um normativo já existente, IS Conjunta OUVID e PRESI e, com alcance apenas interna corporis, entendo que a análise apenas formal, porém analisando o posicionamento sobre a forma mais adequada de editar o normativo (IS ou RA), seria suficiente.”

Sobre o ponto questionado, importante trazer à baila a definição de instrução de serviço prevista no art. 85, inciso I, alínea “b”, da RN nº 197, de 2009 (Regimento Interno da ANS):

“Art. 85. Para fins desta resolução, considera-se:

I - instrução: expressa decisão de caráter normativo e de serviço, de acordo com a seguinte classificação:

(...)

b) de serviço - IS: para fins de detalhamento de normas, critérios, procedimentos, orientações, padrões e programas, de alcance interno, no âmbito de competência regimental de determinado órgão ou da ANS, conforme o caso; (...).”

Assim, sob um olhar exclusivamente formal, a normatização do ato via instrução de serviço deve abarcar somente questões procedimentais, de organização do trabalho e da rotina de determinada área.

No presente caso, a minuta tratada, além de normas procedimentais, traz previsões referentes a outras áreas da ANS, impondo prazos a serem cumpridos por outras áreas (portanto, interferindo diretamente na rotina administrativa de setores que não lhe são subordinados).

Além disso, importante registrar que a norma prevê não somente prazos a serem observados por outras áreas, como também estabelece, em seu art. 3º, disposição que determina, claramente, obrigação a ser cumprida por área não subordinada à Ouvidoria: **“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.”** – grifos acrescidos.

Assim, todas estas questões parecem indicar que a forma mais adequada para a regulamentação do assunto em tela seria a Resolução Administrativa (RA), via esta que refletiria mais legitimidade na aplicação do ato – a propósito, transcreva-se o art. 86, inciso II, alínea “d”, da RN nº 197, de 2009:

“Art. 86. A DICOL manifesta-se pelos seguintes instrumentos, assim qualificados:

(...)

II - resolução: expressa decisão normativa, operacional e administrativa, de alcance interno e externo, de acordo com a seguinte classificação:

(...)

d) administrativa - RA: expressa decisão para fins de implementação de ações ou procedimentos administrativos, voltados ao funcionamento da ANS; (...)

Contudo, considerando a repercussão jurídica envolvida no ponto, sugere-se a remessa do feito a um Procurador Federal para análise jurídica acerca da forma mais adequada a ser utilizada no caso.

É de se ressaltar, mais uma vez, que o presente pronunciamento não leva em consideração quaisquer aspectos jurídicos ou repercussão desta natureza que possam ter a escolha de um tipo normativo em detrimento de outro (principalmente considerando a questão de que a norma estabelece prazo a serem cumpridos por outras áreas da ANS, que não a de origem do ato).

Ademais, acrescenta-se que, ao se optar pela normatização do assunto via RA, é importante observar os requisitos para tanto, frisando, inclusive, a necessidade de apreciação jurídica, não somente da forma a ser utilizada, mas também de todo o ato normativo, por Procurador Federal a ser designado (RA nº 49, de 2012):

“Art. 8º Encaminhados os autos a PROGE, esta fará a análise formal e jurídica do ato normativo proposto.

Parágrafo único. Na hipótese de encaminhamento de proposta de IN ou IS à PROGE, este será apenas para a análise formal; em sendo necessária a análise jurídica, esta deverá ser solicitada expressamente.” –
Grifos acrescidos

Não obstante, apesar dos apontamentos acima, será procedida verificação **formal** na minuta tal como encaminhada, nos termos constantes dos autos em tela, sendo examinada a partir de seu conteúdo. Caso o formato ora adotado (IS) seja alterado posteriormente (para RA), não haverá qualquer prejuízo à presente análise em sendo mantido o conteúdo já analisado.

Quanto à conformidade da proposta à luz da Resolução Administrativa - RA nº 49, de 2012, que regula o processo administrativo normativo no âmbito da ANS, destaca-se:

- Sumário Executivo de Impacto Regulatório: fl. 3.

- Exposição de motivos: fls. 4/8.

- Minuta do ato normativo proposto: fls. 9/11.

- Encaminhamento do processo para a PROGE efetuado pela autoridade competente: fl. 2.

- Indicação de servidor em exercício no órgão proponente responsável por acompanhar o processo e esclarecer as dúvidas eventualmente levantadas pela PROGE: não foi localizada nos autos (o que não comprometeu o andamento do feito, considerando que todas as questões e dúvidas aventadas foram satisfatoriamente esclarecidas pelo Sr. Ouvidor).

- Quadro comparativo entre o texto atual e o texto proposto da minuta quando se tratar de alteração ou revogação de ato normativo existente (no caso, Instrução Conjunta de Serviço nº 1, de 2003, PRESI e OUVID): fls. 5-verso/8-verso.

3 - DAS MODIFICAÇÕES FORMAIS NA MINUTA (fls. 9/11 dos autos)

Anteriormente ao apontamento das alterações meramente formais na minuta proposta, importante se mostra ressaltar que o arquivo eletrônico da minuta proposta, objeto da presente análise, foi encaminhado por e-mail a esta especialista, presumindo-se corresponder à **versão impressa constante dos autos (Anexo III da presente nota)**.

Outro ponto a ser destacado refere-se à ausência de preâmbulo na minuta. Tal não será incluído diretamente na minuta, considerando a controvérsia acerca da utilização de IS ou RA para a regulamentação do assunto em tela.

Todavia, com vistas a contribuir para o trabalho, seguem sugestão de dois diferentes preâmbulos (um em caso de edição de IS e outro em sendo editada uma RA) – a área técnica demandante deverá incluir um ou outro, aquele que corresponder à forma normativa adotada, assim que definida a opção. O preâmbulo deve ser incluído logo após a ementa da norma, antes do primeiro capítulo da minuta:

- Preâmbulo a ser inserido em caso de IS:

O Ouvidor responsável pela Ouvidoria – OUVID da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os incisos I, II, VI, VII, VIII e XII, do art. 72; a alínea “a” do inciso I do art. 77 e a alínea “b” do inciso I do art. 85, todos da Resolução Normativa nº 197, de 16 de julho de 2009, resolve adotar a presente Instrução de Serviço.

- Preâmbulo a ser inserido em caso de RA:

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, em vista do que dispõem os incisos 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 nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em XX de XXX de 2016, adotou a seguinte Resolução Administrativa - RA, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

Sobre esta questão, atente-se, ainda que, em sendo adotada a forma de RA, o ato deverá constar assinado pelo Diretor Presidente da ANS (e não pelo Ouvidor, como é o caso de IS e como consta na minuta ora analisada). Portanto, deve-se proceder à tal alteração, se for o caso.

Feitas essas ponderações, passa-se ao apontamento das sugestões formais na minuta proposta.

Ressalte-se que as alterações efetuadas com base na Lei Complementar nº 95, de 1998, e no Decreto nº 4.176, de 2002, e demais modificações de cunho formal podem ser visualizadas na minuta com marcações, que segue no **Anexo I**. A especialista subscritora da presente nota coloca-se à disposição para prestar qualquer tipo de esclarecimento.

Merecem destaque:

a) adequação da configuração e de margem do texto, nos termos do art. 22, inciso XXI do Decreto nº 4.176, de 28 de março de 2002:

“Art. 22. Os textos dos projetos de ato normativo observarão as seguintes regras:

(...)

XXI – o texto deve ter dezoito centímetros de largura, com margem esquerda de dois centímetros e direita de um, ser digitado em ‘Times New Roman’, corpo 12, em papel de tamanho A4 (vinte e nove centímetros e quatro milímetros por vinte e um centímetros); (...).”

b) reorganização dos capítulos e das seções (inversão – o que é capítulo, na verdade, trata-se de seção; e o que é seção, trata-se de capítulo), em obediência aos termos do art. 22, inciso XV do Decreto nº 4.176, de 28 de março de 2002:

“Art. 22. Os textos dos projetos de ato normativo observarão as seguintes regras:

(...)

XV - o agrupamento de artigos pode constituir subseção; o de subseções, seção; o de seções, capítulo; o de capítulos, título; o de títulos, livro; e o de livros, parte;

(...)"

As seções foram reescritas, nos termos do **art. 22, inciso XVIII do Decreto nº 4.176, de 28 de março de 2002**:

"Art. 22. Os textos dos projetos de ato normativo observarão as seguintes regras:

(...)

XVIII - as subseções e seções são indicadas por algarismos romanos, grafadas em letras minúsculas e postas em negrito;

(...)"

c) alterações no texto do art. 2º, de forma a deixá-lo mais direto.

Além disso, foram feitas maiores alterações no inciso VIII, ressaltando a substituição da expressão "terceirizado" por "colaborador" (o que também ocorreu no inciso IX).

Também foi feita alteração no inciso VI do art. 2º, substituindo a expressão "usuário", ao final do dispositivo, por "demandante", por parecer mais lógico (tal sugestão deve ser objeto de ratificação pela área demandante)

No que tange ao art. 2º, foram feitas outras anotações no item 4 (subitens 4.1, 4.2 e 4.3).

d) alteração no inciso III do art. 4º da minuta, de forma a alterar a referência ao site da ANS, utilizando-se a expressão empregada no art. 4º, IV, "b", da INSTRUÇÃO NORMATIVA SECOM-PR (SECRETARIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA) Nº 8, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2014, que disciplina a implantação e a gestão da Identidade Padrão de Comunicação Digital das propriedades digitais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dá outras providências:

"Art. 4º Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

(...)

IV - Sítio: o conjunto de páginas que disponibiliza informações e/ou serviços sob a responsabilidade de um gestor de sítio que se pode classificar em portal, sítio institucional, sítio de plano ou programa e ambiente funcional, conceituados nos seguintes termos:

(...)

b) Sítio institucional - sítio que contém informações relativas a órgão ou entidade específico, tanto informações institucionais como informações e serviços de sua competência; (...)"

e) acréscimo, ao final do art. 5º, do termo "sucessivas". Assim, deve a área demandante confirmar se as etapas ali previstas serão cumpridas sucessivamente.

f) alterações no art. 7º, para torná-lo mais claro.

g) reorganização dos dispositivos componentes da Seção III do Capítulo II da minuta ora sugerida (Anexos I e II), que tem como título "Dos Prazos de resposta", para melhor lógica e clareza.

Assim:

- o art. 17 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 15 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com poucas alterações na redação:

0.1	Minuta fls. 9/11 (Anexo III)	0.1	Minuta ora sugerida (Anexos I e II)
	Art. 17. Recebida reclamação, consulta e sugestão, a ouvidoria deve realizar análise prévia e, se		Art. 15. Recebida reclamação, consulta ou sugestão, a Ouvidoria deve realizar análise prévia e, se for

for o caso, encaminhá-la às áreas técnicas para providências.	o caso, encaminhá-la às áreas técnicas competentes para providências.
---	--

- o art. 20 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 16 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com alterações na redação:

0.1 Minuta fls. 9/11 (Anexo III)	0.1 Minuta ora sugerida (Anexos I e II)
<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>Art. 16. As manifestações encaminhadas às áreas técnicas da ANS deverão ser respondidas pelas mesmas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para que a Ouvidoria possa responder ao demandante no prazo previsto no art. 18 desta IS.</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 até 10 (dez) dias.</p>

- o art. 15 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 17 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com alterações na redação, para torná-lo mais direto:

0.1 Minuta fls. 9/11 (Anexo III)	0.1 Minuta ora sugerida (Anexos I e II)
<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. 17. Estando a reclamação descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva ao demandante no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.</p>

- o art. 16 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 18 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com alterações na redação, para torná-lo mais direto.

0.1 Minuta fls. 9/11 (Anexo III)	0.1 Minuta ora sugerida (Anexos I e II)
<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. 18. Quando se tratar de consulta ou sugestão, também será oferecida resposta conclusiva ao demandante dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa.</p>

- o art. 18 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 19 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com alterações na redação.

- o art. 19 da minuta de fls. 9/11 (Anexo III) passará a ser o art. 20 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), com alterações na redação.

Ainda relativamente ao art. 20 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), importante nota que o mesmo tem um parágrafo único, que pretende estabelecer quando será considerada como conclusiva a resposta. Ao que parece, tal dispositivo encontra-se em conflito com os termos do art. 19 da minuta ora sugerida (Anexos I e II), devendo a área demandante verificar o ponto, e, em sendo o caso, proceder à

exclusão do parágrafo único do art. 20 da minuta ora sugerida (Anexos I e II).

Sobre os dispositivos tratados nesta letra (“g”), foram feitos outros apontamentos no item 4 (subitens 4.6 e 4.7)

h) alteração no art. 26 da minuta, de forma a substituir a expressão “oficiais”, ao final do dispositivo, por “físicas”, por aparentar ser tal a intenção da área. Ressalte-se que, ao que parece, o dispositivo pretende excepcionar a utilização da comunicação via sistema, sendo mais apropriado, portanto, prever a possibilidade de comunicação via meio físico.

i) alteração do art. 27, de forma a redigi-lo de maneira mais direta

TODAS ESSAS ALTERAÇÕES DEVEM SER RATIFICADAS PELA ÁREA DEMANDANTE.

4 – OUTRAS QUESTÕES RELEVANTES.

Além das considerações formais já tecidas acima, considera-se importante o registro de alguns pontos, abaixo relacionados, que se caracterizam em observações que devem ser objeto de verificação no momento de edição do ato normativo proposto.

Referidos pontos, embora consubstanciem preocupações julgadas relevantes pela subscritora da presente nota, não motivaram a inserção de qualquer sugestão na minuta apresentada, tendo em vista a incerteza sobre o que, de fato, representa a intenção da área demandante.

4.1 – Art. 2º, inciso I

O inciso I do art. 2º define usuário, trazendo a menção a “grupo”.

Sobre a utilização de tal expressão (grupo), não há, nos autos, qualquer explicitação do que seria o mesmo e a que estaria a se referir.

Assim, considerando que a norma deve objetivar a maior clareza possível, sugere-se que a área técnica demandante observe o ponto, de forma a consignar, nos autos, qual seria o intuito em se empregar o termo (“grupo”) dentro da conceituação de usuário.

4.2 – Art. 2º, inciso III

O referido dispositivo pretende prever o conceito de “reclamação” aplicável no âmbito da IS proposta: *“manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da ANS na prestação de serviços ao usuário.”*

Nota-se que a IS em análise traz uma definição enxuta do termo, parecendo que a manifestação de desagrado ou protesto poderá recair sobre um serviço prestado pela ANS - cite-se novamente o dispositivo: *“manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da ANS (...)”* – (grifos acrescidos).

Em comparação à IS Conjunta OUVID-PRESI, de 2003 (que se pretende revogar), pode-se reparar que há, expressamente, a referência à manifestação de insatisfação de procedimentos adotados pela ANS ou por outro agente da área de saúde complementar.

A propósito, convem trazer à baila os excertos pertinentes ao assunto, delineados na IS Conjunta OUVID-PRESI, de 2003:

“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.”

Portanto, na primeira parte do dispositivo (“*manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado*”), é de se perguntar à área demandante se a intenção, de fato, é se referir apenas à ANS, ou se a reclamação, definida no tópico, também poderá recair sobre outro agente da área da saúde suplementar (como ocorre atualmente na IS Conjunta OUVID-PRESI).

Ao que parece, de fato, pretende-se restringir os procedimentos rotineiros às ações que, regimentalmente, integram o feixe de atribuições da Ouvidoria (que é de apuração dos serviços da ANS) – o que, inclusive, parece se confirmar com os termos do art. 6º da presente minuta.

De toda forma, a presente questão é formulada com o intuito de que se deixe registrado nos autos o posicionamento da ANS, tendo em vista tratar-se de dispositivo que já existe, e que será alterado.

4.3 – Art. 2º, inciso VIII

O dispositivo define, para fins da IS, o conceito de “*autoridade competente*”, indicando como tais diretor, gerente ou ocupante de cargo de chefia.

Sobre a enumeração dos cargos acima mencionados, é de se perguntar se a previsão expressa dos mesmos abarcaria todas as situações possíveis e pretendidas pela área demandante. Ou seja, a intenção é mesmo deixar, na norma, a descrição e a citação dos cargos de forma restritiva (citando somente “diretor, gerente e ocupante de cargo de chefia”)?

Cite-se, como exemplo, o cargo de coordenação. O seu ocupante deveria estar incluído no rol de pessoas definidas como “*autoridade competente*”, mencionadas no art. 2º inciso VIII?

Ressalte-se que o esclarecimento mostra-se de suma importante, para evitar futuras restrições não desejadas pela área demandante.

4.4 – Arts. 3º e 4º

Os dispositivos estabelecem que a infraestrutura da Ouvidoria será provida pela Presidência da ANS.

No que tange ao ponto, importante registrar que o Regimento Interno da ANS não parece prever qualquer relação de subordinação entre a Ouvidoria e a PRESI, não tendo sido localizado, no Regimento Interno, dispositivo que coloque, a cargo da PRESI, a obrigação de providenciar a infraestrutura necessária à prática dos atos de competência da Ouvidoria. A propósito do assunto, o Regimento Interno prevê, no § 1º do art. 2º, que a Ouvidoria, dentre outros órgãos, são vinculados à DICOL: “*A PROGE, a OUVID, a PPCOR, a AUDIT, a CAMSS e a CEANS são órgãos vinculados à DICOL.*”

Portanto, considerando o teor dos arts. 3º e 4º da minuta em análise, é de se perguntar à área demandante quais seriam as justificativas, motivação e embasamento para tanto, sugerindo que tais questões constem, expressamente, dos autos e sejam ratificadas pela área envolvida (PRESI).

4.5 – Arts. 10 e 11

Os artigos mencionados preveem o sigilo sobre a identidade do demandante e o acesso restrito, por parte das áreas demandante, acerca do conteúdo das manifestações.

É de se ressaltar que encontra-se em vigor a RN nº 298, de 13 de junho de 2012, que “*dispõe sobre mecanismos de transparência ativa e passiva no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, institui o Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da ANS, classifica em graus de sigilo informações em poder da ANS e dispõe sobre o seu tratamento, e dá outras providências.*”

Dentre os assuntos, referida norma trata de estabelecer critérios sobre o tratamento a ser dado a

informação sigilosa (veja, por exemplo, o art. 26 da RN nº 298, de 2012)

Assim, considerando que o conteúdo dos arts. 10 e 11 da IS em análise cita a questão do sigilo e acesso restrito (“*Art. 11. As áreas técnicas da ANS terão acesso ao conteúdo da manifestação caso seja necessário à apuração.*”), sugere-se que a área demandante atente para os termos, eventualmente aplicáveis, da RN nº 298, de 2012, verificando, na prática, o cumprimento das determinações ali constantes, em sendo o caso.

4.6 – Arts. 16, 17 e 18

Tais dispositivos da minuta ora sugerida – Anexos I e II desta nota (e que correspondem, respectivamente, aos arts. 20, 15 e 16 da minuta de fls. 9/11 – Anexo III), estabelecem a questão do prazo, tanto para que as áreas técnicas ofereçam resposta quando demandadas pela Ouvidoria, quanto para que a Ouvidoria ofereça resposta ao demandante.

Importante notar, contudo, que não há, em nenhuma das situações, a previsão do termo *a quo*, ou seja, não foi mencionado a partir de quando os prazos estipulados nos dispositivos começaram a fluir.

Assim, sugere-se que a área demandante observe o ponto, de forma a incluir na minuta o termo *a quo* dos prazos previstos.

Ainda sobre o assunto, nota-se que o art. 17 da minuta ora sugerida menciona que a resposta será oferecida ao demandante, dentro do prazo estipulado, quando a reclamação estiver “*descrita de modo a atender padrões mínimos de coerência*”.

Sobre a expressão grifada (“*padrões mínimos de coerência*”), é de se perguntar como serão avaliados referidos padrões. Tal como redigido, o termo parece estar demasiadamente aberto, podendo deixar ao critério subjetivo do agente público a análise acerca de coerência ou não da reclamação. Dessa forma, sugere-se que a área demandante avalie a utilização da expressão, verificando se a mesma não gerará insegurança, incerteza e falta de uniformização no tratamento das reclamações apresentadas.

4.7 – Art. 20

O caput do art. 20 prevê a questão do elogio, sendo importante registrar que, recentemente, a ANS editou norma (RA nº 64, de 2015) referente ao elogio funcional (que, diferentemente do tratado na presente IS, refere-se ao reconhecimento individual de servidor por parte do Diretor ou da Diretoria Colegiada da ANS).

Dessa forma, a RA nº 64 traçou todo o trâmite referente a dito elogio funcional, inclusive relativamente ao registro no assentamento funcional do servidor.

No caso da presente IS, há apenas a referência de que será dada ciência à chefia imediata para eventual registro no assentamento funcional do servidor, sem qualquer especificação acerca do procedimento a ser seguido ou adotado. Assim, sugere-se que a área técnica demandante verifique o ponto, de forma a avaliar a necessidade de inclusão, na minuta, de dispositivo que melhor esclareça a questão, registrando, nos autos, maiores explicitações ou justificativas para o dispositivo.

4.8 – Art. 21

O dispositivo prevê que as manifestações apresentadas pelos demandantes serão encaminhadas às áreas técnicas da ANS via sistema eletrônico.

Sobre o ponto, é de se perguntar à área proponente se o sistema eletrônico mencionado já existe e já se encontra em funcionamento para todas as áreas da ANS.

Caso tal sistema ainda não exista ou, em existindo, não esteja interligado a todas as áreas da ANS, é importante que seja previsto, na norma, a situação transitória, de forma a deixar claro que, quanto não houver a operacionalização plena do sistema, as manifestações serão encaminhadas de outra forma para as áreas técnicas.

De toda forma, objetivando contribuir para o trabalho da área demandante, caso o sistema eletrônico, mencionado no art. 21 da minuta proposta, ainda não exista ou não esteja implantando, ou, se existente, não se encontre interligado ou não abarque todas as áreas da ANS, sugere-se a inclusão dispositivo na parte das disposições finais e transitórias, podendo ser incluído o **parágrafo único no art. 26**, com a seguinte redação:

“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. 21 desta IS, não esteja implantado ou não esteja em plena operacionalização e funcionamento em todas as áreas da ANS.”

5 - CONCLUSÃO

Diante do exposto, sugere-se as modificações na minuta, com o intuito de satisfazer os requisitos meramente formais.

Seguem os seguintes documentos anexados:

- 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 representante do órgão proponente; e
- Anexo IV: troca de e-mails com a área técnica para esclarecimento de alguns pontos da minuta proposta.

Eventuais alertas contidos nesta manifestação devem ser recepcionados pela área técnica como sendo contribuições a título de mera colaboração, longe de terem caráter exaustivo.

É a nota técnica, sub censura.

À consideração superior.

Rio de Janeiro, 15 de julho de 2016.

JANINE SANT'ANA TAVARES
ESPECIALISTA EM REGULAÇÃO
ESPECIALIDADE - DIREITO
MAT. SIAPE 1539776

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