|  |
| --- |
| Sumário Executivo de Impacto Regulatório |
| **Tema**: 1) Proposta de Instrução de Serviço que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar - OUVID/ANS. |
| Órgão: Ouvidoria |
| Equipe técnica responsável: COPEO/OUVID e ASINF/OUVID |

|  |
| --- |
| **Qual é o problema a ser resolvido?**   1. Necessidade de dar publicidade às normas e aos procedimentos necessários aos trabalhos da ouvidoria. 2. Uniformizar os fluxos de encaminhamento de manifestações recebidas na ouvidoria para as áreas técnica da ANS. 3. Viabilizar maior controle gerencial das manifestações recebidas. |

|  |
| --- |
| **Quais são os objetivos a serem alcançados?**   1. Todas as áreas da ANS passem a utilizar sistema eletrônico para tramitar as manifestações recebidas na ouvidoria. 2. Ao se informatizar e uniformizar o encaminhamento das manifestações ter-se-á aumento na celeridade da troca de informações, aprimorando a gestão através de relatórios via sistema e estabelecimento de responsáveis por atender as demandas oriundas da ouvidoria. 3. Estabelecimento de Acordo de Níveis de Serviço, mais conhecido como SLA *(Service Level Agreement*), descrevendo prazos de atendimento e resolução das manifestações recebidas na ouvidoria. 4. Dar transparência e garantia em relação ao prazo de resposta aos demandantes da ouvidoria. |

|  |
| --- |
| **Quais são as opções existentes para resolver o problema?**   1. Edição de Instrução de Serviço que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar - OUVID/ANS. 2. Em relação aos SLAs *(Service Level Agreement*), edição de normativo para toda a ANS com os prazos dos serviços prestados pela Agência. |

|  |
| --- |
| **Quais grupos são potencialmente afetados pelo problema?**   1. Usuário: cidadão, grupo, comunidade, empresa ou instituição que interagir com a ANS. 2. Demandante: usuário que apresente manifestação à Ouvidoria. |

|  |
| --- |
| **Qual das soluções elencadas acima é a mais adequada para resolver o problema?**  Edição de Instrução de Serviço que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar - OUVID/ANS. |