

Conselho de Usuários da ANS

Consultas aos serviços:

- **Acessar o acervo da Biblioteca ANS**
- **Obter certidão emitida pela ANS**
- **Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS**
- **Obter relatório de processos**



©2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Elaboração, distribuição e informações

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Ouvidoria - OUVID
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040
Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.ans.gov.br
ouvidoria@ans.gov.br

Diretoria Colegiada – DICOL

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretoria de Gestão – DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Jorge Antonio Aquino Lopes

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

Ouvidor Interino

João Paulo Dias de Araújo

Equipe Ouvidoria

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Fernanda Freire da Silva Porto

Letícia Ferreira Pacheco

Mariana Correa de Carvalho Melim

Plácido Carvalho Catunda da Cruz

Vanessa Ventura de Oliveira

Normalização:

Gliciany Soares de Brito e Silva (Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES)

Ficha Catalográfica

A265c Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Conselho de Usuários da ANS: relatório das consultas realizadas em 2023 - [recurso eletrônico]. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, 2024.

627KB; ePUB.

1. Ouvidoria 2. Saúde suplementar 3. Ouvidoria - gestão 4. Ouvidoria - operadoras 5. Avaliação de serviços I. Título.

CDD368.382

SUMÁRIO

1 Introdução	3
2 Conselho de Usuários da ANS	4
2.1 Histórico	4
2.2 Operacionalização das consultas realizadas em 2023	5
2.3 Resultados obtidos em 2023	6
2.3.1 Acessar o acervo da Biblioteca ANS	7
2.3.2 Obter certidão emitida pela ANS	10
2.3.3 Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS	13
2.3.4 Obter relatório de processos	16
3 Considerações finais	19
ANEXOS	
ANEXO A - Questionário sobre avaliação dos serviços: Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS; Obter certidão emitida pela ANS; Obter relatório de processos	20
ANEXO B - Questionário sobre avaliação do serviço: Acessar o acervo da Biblioteca ANS	22
ANEXO C - Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”	24

1 Introdução

A Resolução Regimental nº 21, de 2021, da ANS identifica a Ouvidoria como uma das unidades que compõem a estrutura organizacional básica da ANS, sendo um órgão vinculado à Diretoria Colegiada – DICOL. Não obstante este vínculo, a Ouvidoria da ANS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e é tecnicamente subordinada ao órgão central deste sistema, que é a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Neste cenário, esta Ouvidoria está sujeita às orientações normativas e às atividades de monitoramento da OGU/CGU, adicionalmente à subordinação administrativa à ANS.

A Lei nº 13.460, de 2017, instituiu o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e o Decreto nº 9.492, de 2018, o regulamentou. Destacam-se os seguintes artigos do referido decreto:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Em suma, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma forma de a sociedade participar diretamente da avaliação dos serviços e expor as suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços. Qualquer cidadão pode se voluntariar para ser conselheiro e a participação é integralmente virtual: da inscrição à avaliação dos serviços públicos. Todas as etapas são realizadas através de plataforma específica: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

No âmbito desta Reguladora, a participação dos conselheiros ocorre, principalmente, respondendo a consultas sobre serviços que constam na Carta de Serviços da ANS. Por meio das suas respostas é possível avaliar aspectos como os níveis de satisfação e de qualidade percebida pelo usuário. As consultas são desenvolvidas através de parceria da Ouvidoria da ANS com os gestores dos serviços, que podem testar hipóteses e identificar possibilidades de melhorias na atuação da Agência. Verifica-se, portanto, que o Conselho de Usuários viabiliza a conexão entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços.

Em atenção às normas citadas, as atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS são administradas pela Ouvidoria, que deve executar periodicamente as atividades de chamamento público, de disponibilização de consultas e de consolidação de seus resultados através de relatório, que pode subsidiar o desenvolvimento e a reformulação dos serviços prestados pela ANS.

2 Conselho de Usuários da ANS

Em 2021, a CGU publicou Portaria nº 581, de 2021, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv, incluindo aquelas referentes ao Conselho de Usuários. Esta norma, então vigente, foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024.

O Conselho de Usuários da ANS está em atividade desde 2021 e atualmente conta com 668 conselheiros únicos sendo 75,4% (N=504) deles interessados em responder consultas sobre todos os serviços prestados pela Agência.

Desde as fases iniciais de implementação, a alta gestão da ANS apoiou integralmente à instância de participação social e, recentemente, contemplou a realização de consultas ao Conselho de Usuários da Agência como uma das ações previstas no Plano de Gestão Anual (PGA) de 2023 e no de 2024.

2.1 Histórico

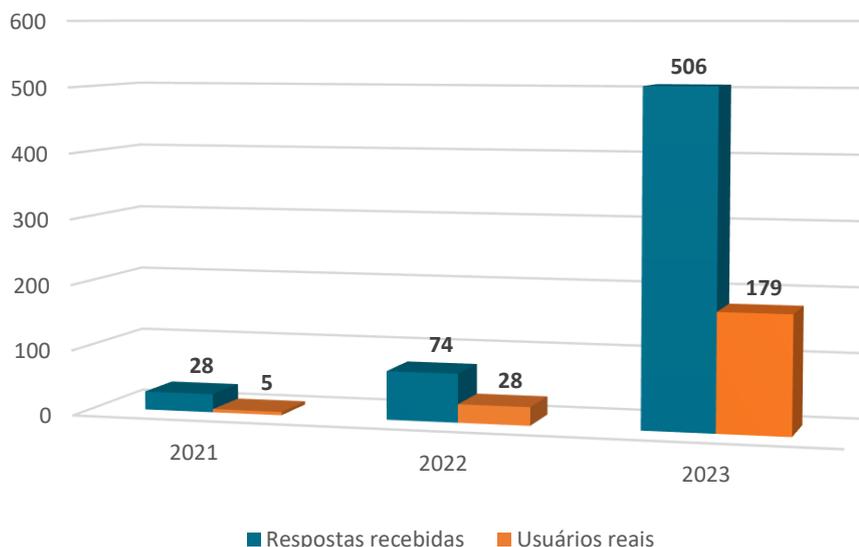
O Conselho de Usuários da ANS foi inaugurado no ano de 2021, quando, em linha com as orientações da OGU/CGU, a Ouvidoria promoveu uma campanha de chamamento de conselheiros voluntários e viabilizou as primeiras consultas. Na oportunidade, optou-se pelos serviços com os maiores números de utilização: “Esclarecer dúvidas referentes à Saúde Suplementar” e “Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS”. As consultas foram elaboradas conjuntamente com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços e ficaram disponíveis aos conselheiros por 45 dias. Como resultado, obteve-se o total de 28 respostas sendo que apenas 5 respondentes tinham efetivamente utilizados os serviços.

Tendo por base o resultado inexpressivo da primeira rodada de consultas ao Conselho de Usuários da ANS, em 2022, a Ouvidoria focou nas operadoras de planos de saúde e, com parceria da Diretoria de Habilitação e Normas dos Produtos (DIPRO), disponibilizou consultas aos seguintes serviços: “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. Após as consultas ficarem disponíveis por 31 dias, computou-se a recepção de 74 repostas, sendo 28 postadas por usuários reais dos serviços.

Nas consultas realizadas em 2022, a Ouvidoria da ANS incluiu item a respeito dos serviços que os respondentes utilizam. Ampla maioria citou a Biblioteca da ANS. Neste cenário, em 2023, em parceria com a Diretoria de Gestão (DIGES), foram desenvolvidos questionários para quatro serviços. As consultas estiveram no ar por 28 dias e versaram sobre os seguintes serviços: “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”, “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”, “Obter certidão emitida pela ANS” e “Obter relatório de processos”. Foram recepcionadas 506 respostas, dentre as quais 179 foram enviadas

por indivíduos que utilizaram os serviços. O gráfico 1 representa os números citados neste tópico e demonstra a evolução da performance no Conselho de Usuários da ANS nos últimos 3 anos.

Gráfico 1: Quantidade de respostas recebidas e de usuários reais



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

As próximas seções deste estudo serão dedicadas ao detalhamento das consultas realizadas ao Conselho de Usuários da ANS no ano de 2023.

2.2 Operacionalização das consultas realizadas em 2023

Uma vez avaliados os resultados das consultas realizadas em 2022, a equipe da Ouvidoria da ANS concluiu por abordar DIGES e oferecer a possibilidade de viabilizar consultas a alguns serviços prestados pela Diretoria, nomeadamente, pela Coordenadoria de Gestão Documental e Processo Eletrônico (CGDOP/DIRAD/DIGES). As conversas, lideradas pelo Ouvidor Interino da ANS, iniciaram com o Diretor Adjunto e avançaram com a gestora responsável pelos serviços mutuamente escolhidos. A gestora e sua equipe, auxiliadas pela Ouvidoria, elaboraram dois questionários distintos para quatro serviços: "Acessar o acervo da Biblioteca ANS", "Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS", "Obter certidão emitida pela ANS" e "Obter relatório de processos". Um dos questionários era exclusivo para o serviço referente ao acervo da Biblioteca da ANS e o segundo abrangia os outros serviços, que são prestados através do sistema de protocolo eletrônico da ANS. Vide Anexos A e B deste relatório.

Cumprido esclarecer que, a partir do mês de novembro de 2023, a Ouvidoria, em parceria com a Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI), promoveu campanha de chamamento de conselheiros voluntários através dos canais institucionais voltados aos públicos interno e externo da Agência. Na ocasião, buscou-se informar sobre o que é o Conselho de Usuários e sobre a importância da participação social para

a melhoria dos serviços públicos. Calculou-se que no período desta ação a quantidade de conselheiros da ANS evoluiu de 517 para 630, ou seja, +21,9% (N=113).

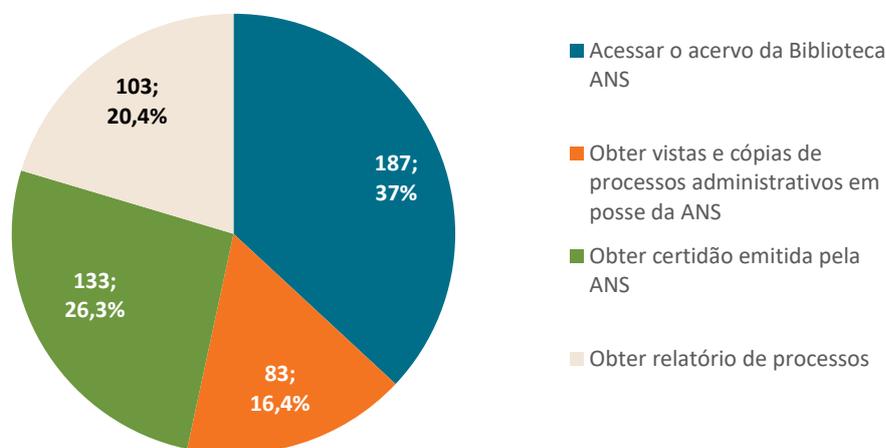
Tão logo os formulários foram elaborados, a Ouvidoria da ANS, por meio de sua Assessoria de Informações, desenvolveu as consultas na plataforma do Conselho de Usuários, que foram temporárias, e ficaram disponíveis para os conselheiros entre 03 de novembro a 01 de dezembro. Neste período, a campanha de comunicação nas redes sociais da Reguladora entrou na segunda fase, com foco em estimular o envio de respostas às consultas vigentes. Adicionalmente, foram enviados *e-mails* com o mesmo objetivo aos conselheiros por meio da plataforma específica do Conselho de Usuários. Neste ponto, é válido apontar que em razão de uma falha sistêmica, posteriormente resolvida, as mensagens enviadas foram as padronizadas e não as estruturadas pela Ouvidoria da ANS. O Anexo C deste estudo traz peças da campanha citada.

2.3 Resultados obtidos em 2023

Inicialmente, cabe explicar que a Ouvidoria da ANS não tem acesso à identificação dos conselheiros, apenas ao conteúdo dos formulários por eles preenchidos. Por esse motivo, não é possível identificar, por exemplo, houve conselheiros que responderam a todas as consultas ou se preencheram o mesmo formulário mais de uma vez.

Como resultado global, obteve-se a recepção de 506 respostas, que foram distribuídas pelos serviços, conforme demonstra o gráfico 2. Convergindo com o levantamento realizado em 2022, houve predomínio de respostas a respeito do serviço relacionado ao acervo da Biblioteca da ANS, 37% (N=187). A distribuição do restante se deu como segue, em ordem decrescente: "Obter certidão emitida pela ANS", 26,3% (N=133), "Obter relatório de processos", 20,4% (N=103) e, por fim, "Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS", 16,4% (N=83).

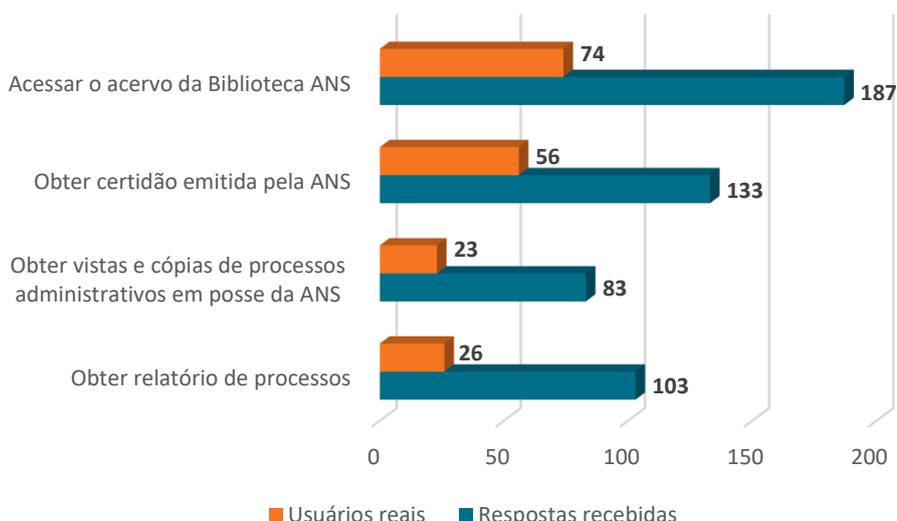
Gráfico 2: Distribuição das respostas recebidas por serviços



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Ambos os formulários continham pergunta inicial que buscava qualificar o respondente como usuário ou não do serviço. Com vistas a colher a percepção somente daqueles que efetivamente utilizaram os serviços, optou-se por encaminhar aqueles que responderam negativamente para o agradecimento final da consulta. O gráfico 3 divulga a quantidade de respostas enviadas pelos usuários reais dos serviços que foram objeto das consultas realizadas em 2023 frente ao total recepcionado.

Gráfico 3: Quantidade de respostas recebidas e de usuários reais das consultas realizadas em 2023



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nas subseções a seguir serão detalhados os resultados obtidos no âmbito de cada um dos serviços, que serão apresentados na ordem do gráfico acima.

2.3.1 Acessar o acervo da Biblioteca ANS

Abaixo serão apresentados os itens de 2 a 9 com a descrição da pergunta e a distribuição, em ordem decrescente, das respostas enviadas pelos 74 usuários que indicaram “Sim” na pergunta sobre terem utilizado o serviço “Acessar o acervo da Biblioteca da ANS”.

Tabela 1: Item 2. Você consegue encontrar o que está procurando na Biblioteca digital da ANS?

Resposta	Qtde	%
Sim, na maioria das vezes	32	43,2%
Mais ou menos	23	31,1%
Sim	9	12,2%
Não, na maioria das vezes	8	10,8%

Não	2	2,7%
Total	74	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Tabela 2: Item 3. Você já solicitou informações através do e-mail da Biblioteca?

Resposta	Qtde	%
Não	65	87,8%

Sim	8	10,8%
Não sei	1	1,4%
Total	74	100,0%

Tabela 3: Item 4. O tempo de resposta do e-mail foi satisfatório?

Resposta	Qtde	%
Sim	7	77,8%
Não sei	1	11,1%
Não	1	11,1%
Total	9	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: Item exclusivo para os respondentes que indicaram “Sim” ou “Não sei” no item 3.

Tabela 4: Item 5. A resposta atendeu à sua necessidade?

Resposta	Qtde	%
Sim	8	88,9%
Não	1	11,1%
Total	9	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: Item exclusivo para os respondentes que indicaram “Sim” ou “Não sei” no item 3.

Tabela 5: Item 6. Quão satisfeito você está com a variedade de livros e documentos disponíveis na Biblioteca?

Resposta	Qtde	%
Satisfeito	36	48,6%
Indiferente	20	27,0%
Insatisfeito	11	14,9%
Muito satisfeito	7	9,5%
Total	74	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: Item exclusivo para os respondentes que indicaram “Sim” ou “Não sei” no item 3.

Tabela 6: Item 7. No geral, quão satisfeito você está com a Biblioteca?

Resposta	Qtde	%
Satisfeito	37	50,0%
Indiferente	16	21,6%
Insatisfeito	11	14,9%
Muito satisfeito	8	10,8%
Muito insatisfeito	2	2,7%
Total	74	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: Item exclusivo para os respondentes que indicaram “Sim” ou “Não sei” no item 3.

Tabela 7: Item 8. Você indicaria a Biblioteca da ANS para consulta/pesquisa a outras pessoas?

Resposta	Qtde	%
Sim	54	73,0%
Não	15	20,3%
Não sei	5	6,8%
Total	74	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Quanto ao item 9, cumpre informar que era de resposta opcional e que na compilação foram excluídas respostas que como “Sem comentários” e outras cujas ideias já haviam sido mencionadas ou eram incoerentes. Além disso, foram realizados alguns ajustes de ortografia.

Tabela 8: Item 9: Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar os serviços da Biblioteca? Por favor, escreva, abaixo.

Respostas
Falta de clareza nas opções de procura. Dificuldade em encontrar determinado tema.
Atualização.
Fazer um compilado, com atualizações frequentes, de obras científicas que estão sendo publicadas para agregarem a biblioteca.
Buscar por palavras chaves. Facilitar acesso. Ser mais simples.
É necessário um <i>hotsite</i> específico para o revogaço. Seria interessante também um comparativo com "De/Para".
Necessita de cadastro e trava o <i>site</i> , não é possível localizar o que busca por palavra-chave, com isso gera busca em outros sites
Tornar a pesquisa mais dinâmica.
Incluir títulos para atualização em áreas de saúde.
Acredito que novos conteúdos audiovisuais poderiam atrair mais usuários, talvez a aplicação de cursos de aperfeiçoamento voltado para área de gestão em saúde suplementar ou diretrizes da ANS poderiam agregar.
A linguagem mais acessível aos que menos entendem.
Facilitar a consulta ao acervo e melhorar os filtros de pesquisa.
Seria importante a publicação dos ofícios que ANS envia às operadoras e demais solicitantes sobre as demandas que são feitas, trazendo maior transparência às respostas da ANS para esses entes sobre os assuntos demandados. Poderia ser feito com anonimização dos dados.
O método de pesquisa é complexo e desestimulante.
Ter documentos e arquivos mais leves, trava as vezes a visualização para leitura e pesquisa.
Disponibilizar acesso <i>offline</i> .
Manter sempre atualizados os livros e conteúdo disponíveis aos leitores.
O acesso ao conteúdo digital deveria ter <i>link</i> na imagem, seria mais intuitivo
Maior variedade.
A busca não é amigável e não dá para ordenar os resultados, apenas filtrar.
A busca por tópicos, normalmente, não traz nenhum resultado. Mesmo com menções a documentos bem reconhecidos - como RN por exemplo.
Melhorar a pesquisa para facilitar encontrar temas no acervo.
Melhora na tecnologia de busca, informações mais precisas a respeito do que se trata a biblioteca, expandir as publicações e divulgar a biblioteca para a população em geral.
Acho difícil o processo de busca para usuários leigos.
O serviço disponível é bem suficiente.
Poderia contar com as principais publicações dos órgãos internacionais de saúde como o FDA, principalmente com artigos sobre a eficácia de medicamentos e procedimentos de saúde.
O acesso é difícil e a consulta não é simples. Há outros órgãos com bibliotecas de saúde suplementar de acesso facilitado que podem servir de exemplo, como o IESS.

São excelentes e o jovem monitor é fundamental para esse acesso, deveria ampliar mais as oportunidades e qualificando esses jovens para ser futuros bibliotecários.

Deveria ter um tutorial de como explorar melhor a biblioteca. Pesquisa de satisfação dos usuários por operadora seria bem interessante mostrar esse indicador. Tentei procurar, mas não achei. *Ranking* das operadoras de planos de saúde. Com número de vidas por região etc. Não localizei as informações que preciso.

Sugestão: Divulgar mais a biblioteca digital para a sociedade.

Fazer um "*approach*" com o CT Saúde/IBA e convidar os professores dos cursos de Ciências Atuariais para contribuir e receber contribuições, objetivando o aprimoramento do Setor.

Biblioteca com bons serviços.

Poderiam criar abas ou subcategorias para cada assunto, de forma a tornar a busca pelas informações mais efetiva e rápida.

Sim, precisa q o acervo seja mais divulgado e torne um hábito a sua utilização.

Seria interessante disponibilizarem os ofícios de respostas de questionamentos que as operadoras fazem, anonimizados logicamente, para que tenhamos acesso aos conceitos e entendimentos utilizados pela ANS.

Alguns materiais não são possíveis de acessar, pois tem erro nos *links* e ficam indisponíveis. A variedade do catálogo do acervo poderia ser maior.

Aumentar o acervo e a qualidade do material.

Que a consulta seja mais direta e objetiva de acordo com o conteúdo solicitado na pesquisa.

Muito gratificante saber que podemos contar com a biblioteca.

Na minha opinião está bom como está. Se manter atualizada estará ótima.

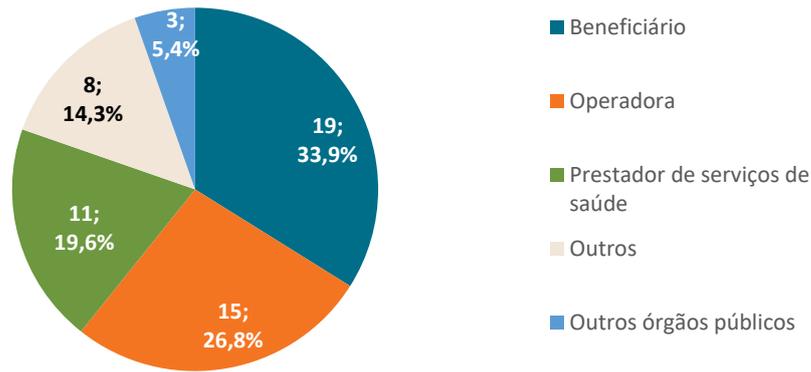
Localização no *site*.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

2.3.2 Obter certidão emitida pela ANS

Em linha com a seção anterior, este tópico é dedicado à exposição das respostas, dos itens 2 a 11, enviadas pelos 56 conselheiros que responderam positivamente à pergunta sobre terem utilizado o serviço "Obter certidão emitida pela ANS". Cabe reiterar que foi utilizado formulário idêntico para os serviços prestados por meio do protocolo eletrônico da ANS e que logo no início buscou-se identificar a que grupo de usuários o conselheiro pertence. A seguir, o resultado obtido:

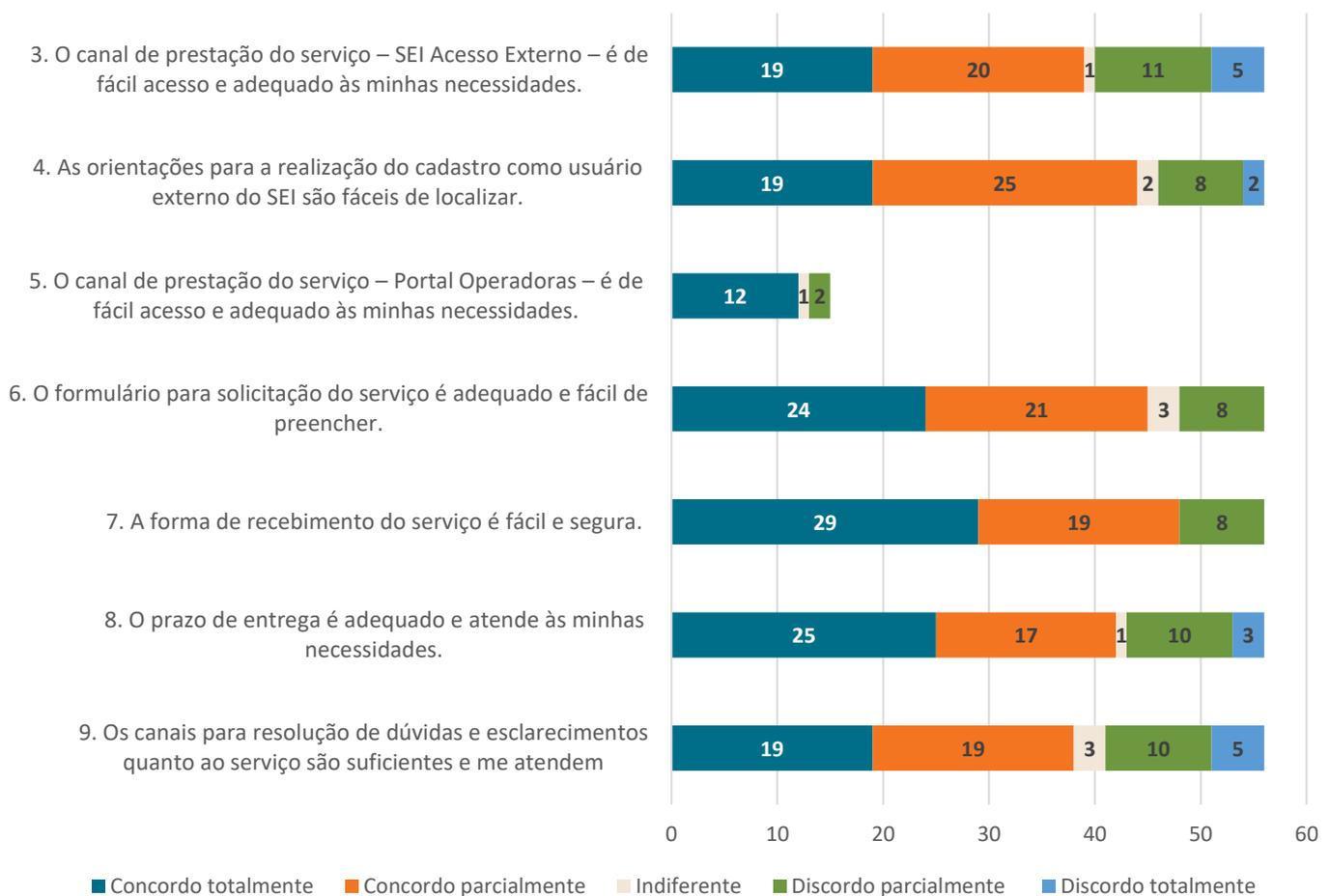
Gráfico 4: Distribuição dos respondentes por grupos de usuários do serviço "Obter certidão emitida pela ANS"



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Os itens de 3 a 9 traziam a seguinte orientação: “Escolha a opção que melhor descreve sua percepção” e opções que variavam de “Concordo totalmente” a “Discordo totalmente”. Com vistas a favorecer a fluidez da leitura deste relatório, o gráfico a seguir apresenta a compilação das respostas aos referidos itens.

Gráfico 5: Distribuição das respostas por nível de concordância sobre o serviço “Obter certidão emitida pela ANS”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: O item 5 foi exclusivo para os respondentes que indicaram “Operadora” no item 2.

O item 10 avaliou a satisfação dos usuários quanto a serviço em questão. Eis o resumo das respostas.

Tabela 9: Item 10. De um modo geral, qual a sua percepção de satisfação com o serviço “Obter certidão emitida pela ANS”?

Resposta	Qtde	%
Bom	28	50,0%
Excelente	16	28,6%
Ruim	10	17,9%
Muito Ruim	1	1,8%
Indiferente	1	1,8%
Total	56	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

A tabela a seguir apresenta algumas das respostas mais relevantes para o último item do formulário, que buscava angariar oportunidades de melhorias do serviço e era opcional.

Tabela 10: Item 11. Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar o serviço “Obter certidão emitida pela ANS”? Por favor, escreva, abaixo:

Respostas
Um tira dúvidas mais robusto.
Utilizar linguagem simplificada e facilitar o serviço.
Que abranja a todo público mesmo os que tem pouca instrução.
Estudar a possibilidade de fazer pequenos vídeos demonstrativos de acessos, como também criar um bonequinho interativo para facilitar o atendimento.
Até hoje sempre que preciso obter uma certidão da situação cadastral da Operadora tenho conseguido acessar normalmente.
Muito complexo e com prazo muito longo.
Acredito que se faz necessário inserir cronograma de tempo para respostas, acaba que alguns processos SEI ficam inerte devido à não observância de algum usuário.
Quando se trata de dúvidas, muitas vezes ficamos sem respostas por apenas sinalizarmos a Resolução. Talvez fosse necessário profissionais que soubessem sanar dúvidas, mesmo que informem a Resolução. Porque algumas vezes a própria Resolução confunde e se faz necessário esclarecimentos.
Seria interessante a possibilidade de protocolizar os pedidos através do SEI por operadoras. [...]
O acesso ao serviço seja menos burocrático com menos ações para se chegar direto ao local de interesse.
Poderia ter um sistema <i>online</i> para emissão de certidão mais simplificada.
Poucas opções para informar problemas.
Sim, as questões de saúde não são como ciência exata, o acesso deve ter opção de atendimento técnico e não só regras engessadas.
Acredito que maior publicidade dos serviços aos beneficiários seria uma opção para ampliação deste canal.
Sim, precisa ser mais intuitivo, nossa população ainda tem dificuldade em se comunicar por acessos de sistemas.

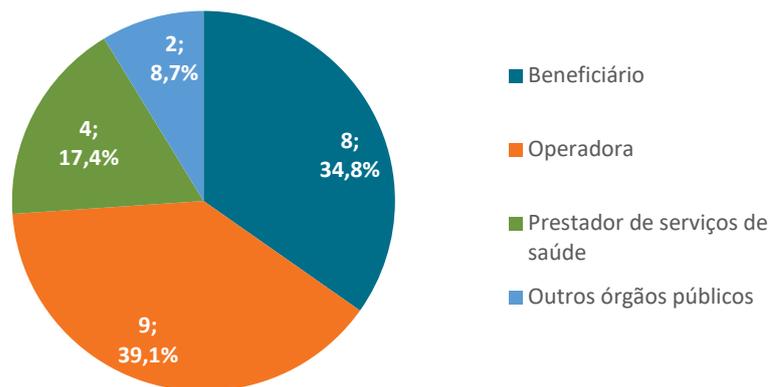
Tudo é bem explicativo, não gerando dúvidas no usuário.
Creio que o acesso possa ser melhorado.
O serviço é lento e difícil de ser acessado.
Serviços de qualidade regular.
Os prestadores de serviços de saúde deveriam receber atualizações e como acessar o serviço de forma mais interativa.
O sistema é arcaico e pouco intuitivo. Entendo que seria necessária uma nova <i>frontend</i> com mais transparência e facilidades.
Ser mais fidedigno.
Melhoria dos canais para questionamento, com contato direto para resolução efetiva.
Não, o serviço é prático e excelente!
Novamente quando conseguimos acessar o serviço que necessitamos a resposta da ANS é muito boa... a dificuldade é em como chegar no canal adequado. O SEI é um mecanismo para facilitar, mas não é de fácil usabilidade.
O <i>site</i> da ANS tem diversos caminhos, e de fato a gama de informações é grande. Mas, não só pela certidão, mas outros documentos, muitas vezes, acabam por gerar dúvidas na busca, principalmente por informações que estão na aba "aplicativos da ANS" ou "central de relatórios".
O <i>site</i> da ANS (na parte de "obter certidão") não foi atualizado após a migração que ocorreu há bastante tempo, então, esse serviço não fica disponível da mesma forma que o Protocolo Eletrônico e demais acessos.
A maioria dos beneficiários de planos de saúde são idosos, o sistema é de difícil compreensão e acesso, ocasionando assim uma falta de acessibilidade.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

2.3.3 Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS

Conforme informado, o formulário relativo ao serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS” seguiu o padrão do utilizado para o serviço “Obter certidão emitida pela ANS”. Nesse sentido, a apresentação do conteúdo enviado pelos 23 conselheiros que utilizaram o serviço ora em evidência será feita nos moldes do tópico 2.3.2.

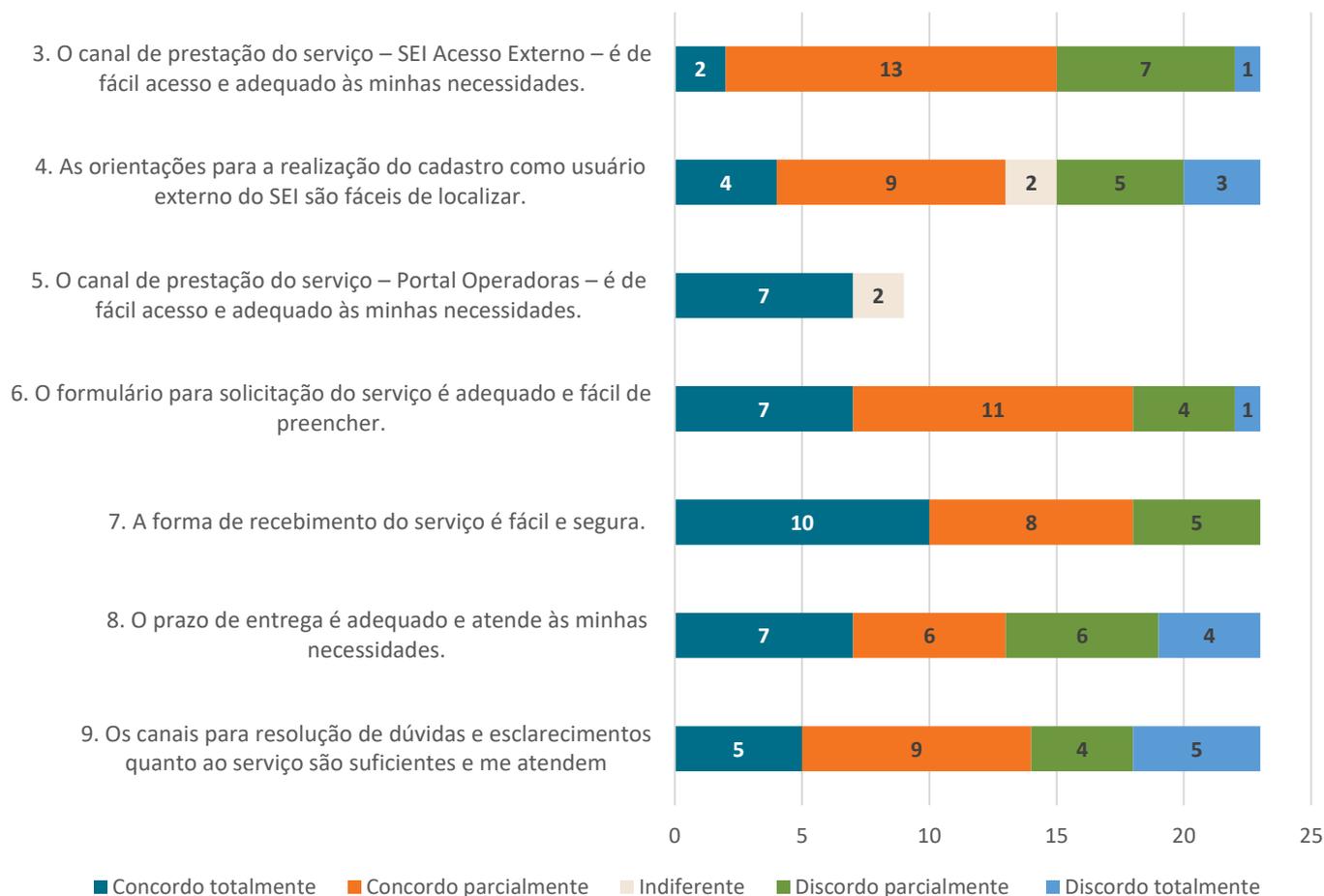
Gráfico 6: Distribuição dos respondentes por grupos de usuários do serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

O próximo gráfico detalha as respostas obtidas nas perguntas em que se solicitou aos conselheiros indicar a opção que melhor descreve sua percepção sobre o serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”.

Gráfico 7: Distribuição das respostas por nível de concordância sobre o serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: Item exclusivo para os respondentes que indicaram “Operadora” no item 2.

O quadro a seguir expõe o nível de satisfação dos conselheiros com o serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”.

Tabela 11: Item 10. De um modo geral, qual a sua percepção de satisfação com o serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”?

Resposta	Qtde	%
Bom	13	56,5%
Ruim	6	26,1%
Excelente	4	17,4%
Total	23	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Por fim, apresenta-se um resumo dos principais comentários enviados pelos conselheiros com o objetivo de fomentar a melhoria do serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”.

Tabela 12: Item 11. Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar o serviço “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”? Por favor, escreva, abaixo:

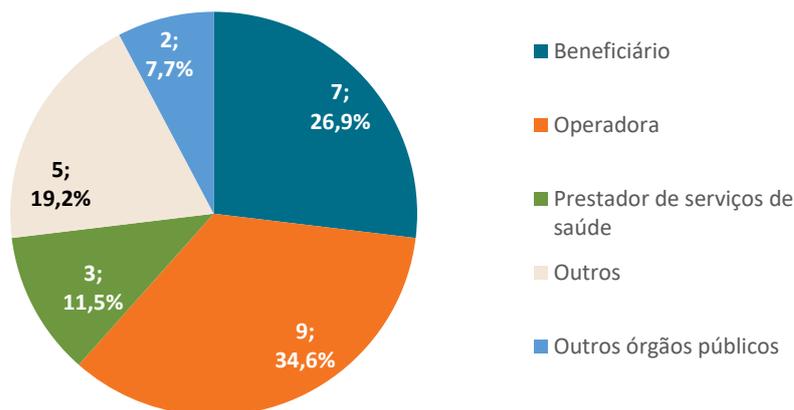
Respostas
Utilizar Gov.BR para acesso a essas informações.
Até o momento não tive problema em solicitar e receber cópia de processos junto à ANS.
(i) O formulário de solicitação para operadoras deveria ser <i>online</i> . Se o representante legal deu acesso para uma pessoa utilizar esse serviço, isso deveria bastar para fazer a solicitação de cópias/vistas. (ii) Quando há demora na liberação do acesso, o usuário tem que correr atrás de informação diretamente na área da ANS responsável pelo processo do qual se quer cópia não é possível acompanhar o andamento da solicitação. (iii) Se o processo é público, o acesso <i>online</i> deveria ser disponibilizado de forma geral, mediante habilitação no processo por exemplo, em vez de ter que fazer solicitação de vistas e ter acesso temporário.
Se os processos fossem eletrônicos com acesso fácil pela parte a solicitação seria mais rápida atendida.
O ideal é que o serviço fosse disponibilizado de maneira integral e no mesmo sistema.
Sim, precisamos esclarecer melhor como se faz o cadastro SEI já que o sistema é único e o acesso são múltiplos, ou seja, as pessoas confundem e acham que ter acesso ao SEI é só ter um <i>login</i> e senha.
Poderia haver maior publicidade sobre a possibilidade de acesso para os usuários
Nos últimos meses, a Agência demonstrou uma demora e as vezes, a falta de envio dos processos administrativos em sua íntegra, gerando uma dificuldade nas operadoras e ter ciência do que foi decidido nos autos. Atualmente, em alguns casos as cópias são enviadas de forma rápida, porém, dependendo do tipo de processo, ultrapassa os 5 dias úteis previstos na legislação.
Procedimento muito burocrático em um sistema arcaico. As opções para seleção no sistema são confusas e sem orientações automáticas.
Agilizar o serviço.
Por enquanto não tenho a acrescentar. Recebemos pelo Portal. Talvez pudesse ser um pouco mais ágil a disponibilidade das Cópias.
A solicitação não é respondida dentro de um prazo adequado e não há um canal para se comunicar para solicitar uma posição sobre o pedido. Não há informação sequer sobre o andamento do pedido junto às áreas. O ideal é usar o sistema dos tribunais, em que as pessoas autorizadas podem emitir cópias a qualquer momento dos processos.
Agilidade nas respostas e no atendimento às dúvidas das operadoras.
Simplificar o acesso ao SEI com <i>login</i> único seria uma boa solução.
O canal SEI é difícil para acesso pelos solicitantes de serviços e não há nenhum tipo de apoio para esclarecer dúvidas. Quando conseguimos acessar a equipe interna da ANS, temos resoluções perfeitas, claras e concisas... as vezes a dificuldade está em "como" acessar o canal correto, a pessoa certa para esclarecer dúvidas. O atendimento ao número geral, por telefone é muito ruim.
O ideal é que todo o processo administrativo já tivesse à disposição no site de forma digitalizada, ou seja, sem a necessidade de ser enviado posteriormente por <i>e-mail</i> .
Serviço com bons recursos.
Tudo muito bom.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

2.3.4 Obter relatório de processos

Este tópico é dedicado ao detalhamento das respostas dos 26 conselheiros que responderam à consulta e que informaram ter utilizado o serviço “Obter relatório de processos”. Assim como o anterior, este subitem é organizado de acordo com padrão do 2.3.2 em razão de os formulários utilizados na coleta dos dados ter sido iguais e para favorecer a compreensão do conteúdo.

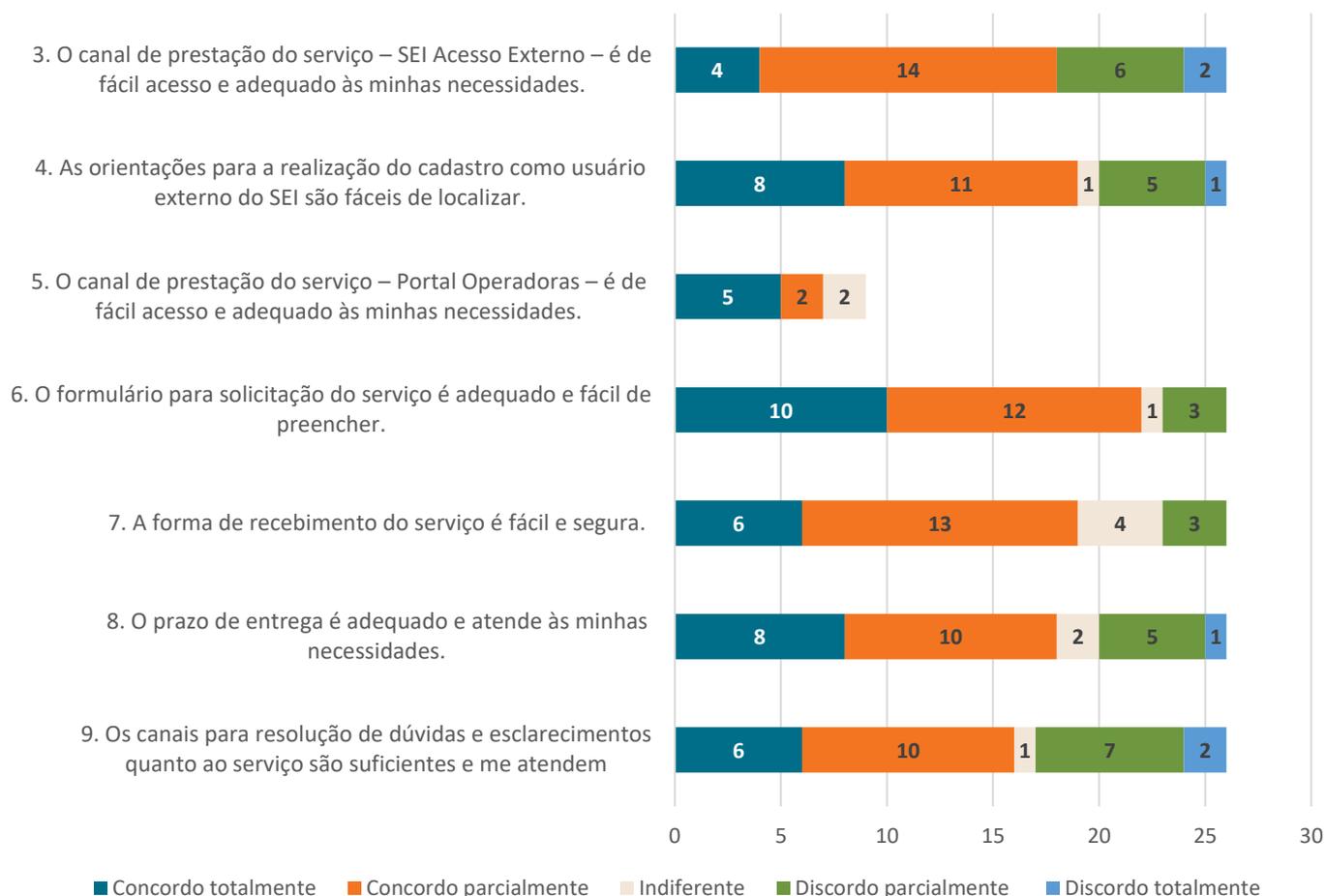
Gráfico 8: Distribuição dos respondentes por grupos de usuários do serviço “Obter relatório de processos”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

A seguir é feita a demonstração gráfica da percepção dos conselheiros sobre o serviço “Obter relatório de processos” conforme as afirmações de 3 a 9.

Gráfico 9: Distribuição das respostas por nível de concordância sobre o serviço “Obter relatório de processos”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Nota: O item 5 foi exclusivo para os respondentes que indicaram “Operadora” no item 2.

A tabela que segue é dedicada a informar sobre a satisfação dos conselheiros que responderam à consulta e utilizaram o serviço “Obter relatório de processos”.

Tabela 13: Item 10. De um modo geral, qual a sua percepção de satisfação com o serviço “Obter relatório de processos”?

Resposta	Qtde	%
Bom	15	57,7%
Ruim	5	19,2%
Excelente	4	15,4%
Indiferente	2	7,7%
Total	26	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

No quadro abaixo são transcritos alguns dos comentários enviados pelos respondentes com vistas a contribuir com o aprimoramento do serviço “Obter relatório de processos”.

Tabela 14: Item 11. Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar o serviço “Obter relatório de processos”? Por favor, escreva, abaixo:

Respostas
Os relatórios dos processos as vezes não estão disponíveis no <i>site</i> da ANS, o que dificulta um pouco a localização dos mesmos.
Poderia ter um sistema de processo eletrônico mais dinâmico e fácil para acesso o que evitaria retrabalhos humanos.
O serviço impõe dificuldade para acesso a alguns documentos. O correto era que o usuário cadastrado tivesse o acesso integral ao processo administrativo, inclusive as movimentações internas visando a garantia da ampla defesa e do contraditório, inclusive para fins de contagem da prescrição e prescrição intercorrente. O ideal é que o serviço fosse oferecido como o sistema de consulta de processos judiciais nos tribunais.
Tentar diminuir o tempo de espera.
Necessidade de os órgãos responsáveis analisar as reclamações perante as leis e resoluções e não simplesmente enviando aos reclamados para responderem e darem as respostas.
Cumprimento mais rígido quanto aos prazos e disponibilizar mais acessibilidade ao SEI, pois se existe qualquer dado divergente, não conseguimos realizar o cadastro. Poderia ser <i>login</i> com o Gov.BR também.
Poderia ter uma interface onde o usuário tivesse mais opções na primeira página. Ser direcionado diretamente onde deseja.
O serviço é difícil de ser acessado, além de muito confuso.
Acredito que deveria ter prazos para resposta do SEI e se possível ter notificações de avisos para que haja respostas no SEI.
Simplificar o sistema e dar mais publicidade.
Antes tínhamos no site o Relatório com o andamento do Processo. Hoje não consigo obter este Relatório. Acho muito importante este acompanhamento.
Vale avaliar uma melhoria na análise dos pedidos. O pedido via formulário se presta para relatório básicos. Se precisa de alguma informação diferente, ele não funciona.
Tudo está excelente.
O serviço é pouco divulgado e de conhecimento ao cidadão comum. Os que possuem ou já tiveram acesso, foram pessoas interessadas que trabalhar ou conhecem a fundo a regulação do setor e os caminhos a seguir para ter acesso as informações necessárias. Há muitas pontas espalhadas para acesso, o que dificulta o entendimento do cidadão comum aos serviços governamentais.
O SEI precisa ser integrado. É complicado o acesso múltiplo, ou seja, um para casa órgão público.
Facilitar acesso inicial e descomplicar o acesso de opções e esclarecimentos de dúvidas, colocando mais opções de perguntas. Acredito que a página poderia ser mais simples, lembrando que temos idosos como usuários.
Melhoras intensas em todo o processo, do início ao final.
Mais agilidade.
Super satisfeita.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

3 Considerações finais

O presente estudo é referente à terceira rodada de consultas ao Conselho de Usuários da ANS. Conforme as informações prestadas, percebe-se o incremento gradual da participação e do engajamento social através deste instituto. Conjectura-se que os usuários de serviços públicos estão cada vez mais cientes do seu direito de participar das decisões da Administração Pública e de contribuir com a melhoria dos serviços que são prestados à sociedade. Posicionando a Ouvidoria como intermediária entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços públicos, cumpre pontuar que as atividades desta unidade não findam com a publicação deste relatório. Cabe à Ouvidoria incentivar e verificar a utilização dos resultados obtidos como subsídios para a melhoria dos serviços avaliados.

Cumpre reconhecer que as interpretações dos resultados das consultas podem variar quando realizadas pela Ouvidoria ou área responsável devido, principalmente, ao conhecimento técnico e às expectativas de cada setor. Por isso, no decorrer do texto buscou-se apresentar os resultados sem aprofundar a avaliação crítica. No entanto, entende-se pertinente apresentar algumas conclusões a partir dos dados recebidos:

- **Acessar o acervo da Biblioteca ANS:** Os conselheiros informaram estarem satisfeitos com o serviço, com a variedade de livros e apontaram que na maioria das vezes conseguem encontrar o que buscam. Mas, a partir dos comentários livres, percebeu-se que a pesquisa na Biblioteca é um possível ponto de melhoria.
- **Obter certidão emitida pela ANS:** Serviço cujos principais usuários são os beneficiários e as operadoras é classificado como bom. A percepção dos conselheiros é bastante positiva, especialmente, quanto à forma de recebimento do serviço. Notou-se que a disponibilização de informações simplificadas sobre acesso e utilização do SEI podem aumentar a qualidade percebida pelos usuários.
- **Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS:** Há prevalência das operadoras como usuárias deste serviço, seguidas pelos beneficiários. Mais da metade dos conselheiros classificaram o serviço como bom e, aparentemente, o formulário para a solicitação e a forma de recebimento do serviço são seus pontos fortes. Além da forma de acesso ao sistema, os conselheiros pontuaram que o atendimento pode ser mais ágil.
- **Obter relatório de processos:** Nas avaliações deste serviço também se constatou a predominância das operadoras e a relevância do formulário de solicitação no bom nível de satisfação dos usuários. Verificou-se descontentamento dos conselheiros com a complexidade do sistema e com os prazos.

Finalmente, tendo como base a ampla participação dos conselheiros e a qualidade dos dados coletados, a Ouvidoria da ANS classifica como bastante positiva e produtiva a experiência das consultas relatadas neste estudo, que será compartilhado com a CGDOP/DIRAD/DIGES juntamente com a íntegra das bases de dados referentes às respostas obtidas. Embora a amostra não seja grande, avalia-se que o conteúdo pode ser considerado pela área técnica em possíveis aprimoramentos dos serviços analisados.

Anexo A

Questionário sobre avaliação dos serviços:

Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS

Obter certidão emitida pela ANS

Obter relatório de processos

Objetivos

- Saber se a entrega a ser feita pelo serviço está atendendo às necessidades dos usuários
- Saber se a forma de prestação do serviço atende ao esperado
- Saber se as orientações estão claras e são fáceis de localizar;
- Saber se o serviço está sendo entregue dentro do prazo;
- Conhecer a satisfação geral dos usuários com o serviço.

Finalidade

Este questionário tem como finalidade colher informações dos usuários para subsidiar ações de melhoria na prestação do serviço.

Escolha a opção que melhor descreve sua percepção.

1. Você já utilizou o serviço?

- Sim
- Não
- Não sei

OBS: SE A PESSOA RESPONDER NÃO A ESTA PERGUNTA, O FORMULÁRIO DEVE SER FINALIZADO

2. A que público você pertence?

- Operadora
- Beneficiário
- Prestador de serviços de saúde
- Outros órgãos públicos
- Fornecedores da ANS
- Outros

OBS: SE A PESSOA RESPONDER "Operadora" O SISTEMA DEVE PULAR PARA A PERGUNTA 5 (A PERGUNTA 5 É EXCLUSIVA DESSA RESPOSTA). SE A PESSOA RESPONDER QUALQUER OUTRA COISA, O SISTEMA DEVE IR PARA A PERGUNTA 3 DEPOIS PARA A 4 E DEPOIS PULAR PARA A 6.

3. O canal de prestação do serviço – SEI Acesso Externo – é de fácil acesso e adequado às minhas necessidades.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

4. As orientações para a realização do cadastro como usuário externo do SEI são fáceis de localizar.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

5. O canal de prestação do serviço – Portal Operadoras – é de fácil acesso e adequado às minhas necessidades.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

6. O formulário para solicitação do serviço é adequado e fácil de preencher.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

7. A forma de recebimento do serviço é fácil e segura.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

8. O prazo de entrega é adequado e atende às minhas necessidades.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

9. Os canais para resolução de dúvidas e esclarecimentos quanto ao serviço são suficientes e me atendem.

- Concordo totalmente
- Concordo parcialmente
- Indiferente
- Discordo parcialmente
- Discordo totalmente

10. De um modo geral, qual a sua percepção de satisfação com o serviço?

- Excelente
- Bom
- Indiferente
- Ruim
- Muito Ruim

11. Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar o serviço? Por favor, escreva, abaixo:

Anexo B

Questionário sobre avaliação do serviço:

[Acessar o acervo da Biblioteca ANS](#)

Objetivos

- Conhecer o perfil daqueles que utilizam nossos serviços,
- Identificar as necessidades de informação dos pesquisadores,
- Compreender sobre o que esperam de nossa biblioteca, para que possamos tomar medidas que procurem aprimorar e aumentar a qualidade dos nossos produtos e serviços.

Finalidade

Este questionário tem como principal finalidade proporcionar à Biblioteca da ANS um instrumento regulador e de melhoria contínua de nossos produtos e serviços e, conseqüentemente, avaliar a forma como a biblioteca pode tornar-se um meio indispensável às pesquisas na área de saúde suplementar.

1. Você já acessou a biblioteca digital da ANS?

- Sim
- Não
- Não sei

OBS: SE A PESSOA RESPONDER NÃO A ESTA PERGUNTA, O FORMULÁRIO DEVE SER FINALIZADO

2. Você consegue encontrar o que está procurando na biblioteca digital da ANS?

- Sim
- Sim, na maioria das vezes
- Mais ou menos
- Não, na maioria das vezes
- Não

3. Você já solicitou informações através do e-mail da biblioteca?

- Sim
- Não
- Não sei

OBS: SE A PESSOA RESPONDER NÃO, O SISTEMA DEVE PULAR PARA A PERGUNTA 6.

4. O tempo de resposta do e-mail foi satisfatório?

- Sim
- Não
- Não sei

5. A resposta atendeu à sua necessidade?

- Sim
- Não
- Não sei

6. Quão satisfeito você está com a variedade de livros e documentos disponíveis na Biblioteca?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

7. No geral, quão satisfeito você está com a biblioteca?

- Muito satisfeito
- Satisfeito
- Indiferente
- Insatisfeito
- Muito insatisfeito

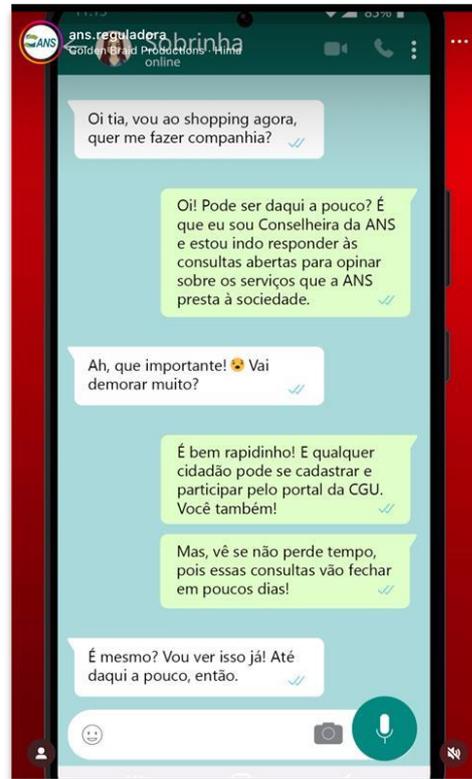
8. Você indicaria a Biblioteca da ANS para consulta/pesquisa a outras pessoas?

- Sim
- Não
- Não sei

9. Você tem algum comentário que possa ajudar a melhorar os serviços da biblioteca? Por favor, escreva, abaixo:

Anexo C

Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023