AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

Agosto/2022

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

2022. 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.

Versão eletrônica

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 Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO
Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE
Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES
Diretoria de Fiscalização – DIFIS
Diretoria de Gestão – DIGES
Ouvidoria - OUVID

Ouvidor Substituto
João Paulo Dias de Araújo

Equipe Ouvidoria
Ana Luiza Compagnoni Ramos
Letícia Ferreira Pacheco
Plácido Carvalho Catunda da Cruz
Vanessa Ventura de Oliveira

Normalização:
Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Relatório trimestral da Ouvidoria (2. trimestre de 2022) [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria. – Rio de Janeiro: ANS, agosto 2022.

618kb; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria-gestão. I. Título.

CDU 370.1.22.3

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este Relatório Trimestral é uma publicação periódica da Ouvidoria da ANS e se refere ao período de abril a junho de 2022. O presente estudo tem por objetivo informar a sociedade a respeito das manifestações recepcionadas e de outras tarefas executadas pela equipe da Ouvidoria da ANS no segundo trimestre do corrente ano. Além disso, a divulgação deste conteúdo coaduna as orientações da Portaria nº 581/2021, da Controladoria-Geral da União (CGU) e da Resolução Administrativa ANS – RA nº 65/2016.

No segundo trimestre de 2022, a Ouvidoria da ANS recebeu 267 manifestações que abordavam atribuições de outros órgãos ou entidades, principalmente do Ministério da Saúde. O tratamento prioritário de tais demandas foi enviar à unidade competente através do Fala.BR. Neste período, foram acolhidas 2.070 manifestações sobre temas relativos à jurisdição da ANS, com certo equilíbrio entre as quantidades recebidas pelos principais canais de acesso à Ouvidoria, o Fala.Br e o Disque ANS, 1.031 e 1.012, respectivamente. Verificou-se que 1.272 demandas versavam sobre a atuação desta Reguladora e as outras 798, sobre assuntos de responsabilidade de outras áreas da Agência; o prazo médio de respostas das primeiras foi de 7 dias e o das outras, 2 dias. A maior parte das manifestações recebidas foram do tipo “Reclamação” e o principal tema abordado foi “Demora na resposta da demanda/processo”.

Logo após detalhar as questões apresentadas pelos usuários à Ouvidoria da ANS, o relatório apresenta, sinteticamente, algumas das outras atividades desenvolvidas no segundo trimestre de 2022: as reuniões de equipe, a divulgação do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021, a atualização do Mapeamento de processos, a redação do relatório do REA-Ouvidorias 2022, a publicação da campanha de comunicação externa e a participação na II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

1 Apresentação

A Ouvidoria da ANS é uma ouvidoria pública e, por essência, deve atuar como interlocutora entre o cidadão e a Administração Pública, de forma que as manifestações dos usuários possam ser traduzidas em melhorias dos serviços públicos prestados por esta Agência Reguladora. A Resolução Regimental – RR nº 21, de 2022, da ANS, reitera este entendimento nos primeiros incisos que tratam das competências desta unidade:

> Art. 34. À Ouvidoria - OUVID compete:
>
> I - promover a participação de pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços prestados pela ANS, sendo considerados usuários de serviços públicos;

> II - acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da ANS, recomendando, quando couber, correções necessárias ao seu aprimoramento; [...]

Esta mesma norma identifica a Ouvidoria da ANS como unidade vinculada à Diretoria Colegiada – DICOL, o que está de acordo com Decreto nº 9.492, de 2018, que, ao instituir o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, estabeleceu que as unidades setoriais de ouvidoria abrangidas pelo decreto são tecnicamente subordinadas à Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Desta forma, esta unidade de ouvidoria está administrativamente subordinada à ANS e, concomitantemente, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica da CGU através da OGU. Esta conjuntura busca oportunizar que a unidade atue com independência e autonomia.

Enquanto órgão central do SisOuv, a OGU/CGU vem atuando para facilitar a interlocução entre os usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades responsáveis pela prestação destes serviços. Nesta lógica, uma das principais medidas adotadas pela OGU/CGU foi disponibilizar e tornar obrigatório o uso de sistema eletrônico para recebimento e tratamento das manifestações enviadas para as unidades do SisOuv. A Ouvidoria da ANS aderiu tal sistema em 2018 e desde então experienciou a evolução da plataforma que é de uso intuitivo, apresenta segurança e permite a rastreabilidade das informações, visto que a demanda tramita exclusivamente dentro do sistema, do registro ao envio da resposta final. Esta última característica é de grande valia para a ANS, pois grande parte das manifestações direcionadas à sua Ouvidoria abordam questões de saúde, dados pessoais e sensíveis. Importa informar que a plataforma Fala.BR originariamente foi denominada de e-OUV.

É irrefutável que o Estado Democrático de Direito favorece a difusão e a consolidação das unidades de ouvidoria, que constituem espaços plurais de escuta qualificada. Enquanto ouvidoria pública, esta unidade trabalha no sentido de satisfazer as demandas dos cidadãos e identificar possibilidades de aprimoramentos nos processos de trabalho da ANS, consequentemente, nos serviços prestados. Neste contexto, os relatórios da Ouvidoria configuram subsídios para a tomada de decisão da alta gestão no sentido de promover a satisfação dos usuários dos serviços oferecidos por esta Agência. Ademais, a publicação dos relatórios da ouvidoria é atividade de transparência ativa, que favorece o controle social.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2022

De acordo com os normativos que guiam as atividades das ouvidorias, o tratamento das manifestações enviadas pelos usuários dos serviços pode ser entendido como a função primordial destas unidades organizacionais. No âmbito da Ouvidoria da ANS, tão logo os técnicos iniciam a

análise uma manifestação, eles avaliam a pertinência à ANS[1], ou seja, se o conteúdo abordado é correlato às competências desta Reguladora. Em geral, o resultado é positivo e as demandas seguem os procedimentos estruturados para o atendimento da questão do usuário. Nos casos em que as manifestações tratam de assuntos relativos às atribuições de outros órgãos ou entidades, sempre que possível, elas são enviadas à unidade adequada através do Fala.BR e os demandantes são esclarecidos tanto sobre o papel da ANS como sobre o encaminhamento efetivado. Agindo assim, a Ouvidoria da ANS contribui para a celeridade na resolução da demanda do usuário.

Quando o órgão ou entidade competente não utiliza o Fala.BR ou não pertence à Administração Pública, a equipe da Ouvidoria da ANS envia resposta conclusiva ao demandante com explicações sobre o papel da ANS e sobre a unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas. Quando se trata de denúncia, independentemente, de a outra unidade utilizar o Fala.BR ou não, o redirecionamento só pode ser realizado com o consentimento do demandante e contemplando a sua pseudominização.

A tabela 1 anuncia que no período de abril a junho de 2022 a Ouvidoria redirecionou, através do Fala.BR, 267 manifestações a outras unidades de ouvidoria. A maioria absoluta delas, 85,8% (N=229), foram encaminhadas ao Ministério da Saúde, pasta à qual a ANS é vinculada. Embora vultoso, esta performance é regular, uma vez que é complexo, para grande parcela da população, segregar as competências de dois órgãos tão diretamente relacionados. Soma-se a isso, o fato de o estudo reportar momento de vigência da pandemia do coronavírus SARS-COV-2, quando as demandas sobre saúde estão mais numerosas.

A partir do quadro abaixo, tem-se que a Agência Nacional de Vigilância Sanitária – ANVISA e o Ministério da Economia receberam, cada um, outras 10 manifestações redirecionadas pela Ouvidoria da ANS. A maioria das demandas enviadas à ANVISA versavam sobre medicamentos ou aspectos relacionados à vigilância sanitária no contexto de prestadores de serviços em saúde. Já a maior parte das demandas remetidas ao Ministério da Economia abordavam questões sobre ressarcimento à saúde de servidores públicos, assunto que é regulado pelo órgão.

Cumpre lembrar que na edição anterior deste relatório, o terceiro lugar havia sido ocupado pelo Ministério da Cidadania, que desta vez não figurou no quadro, mas ficou em quarto lugar, tendo recebido 9 manifestações. Ainda em atenção ao estudo prévio, é válido comunicar que, no trimestre avaliado neste estudo não se verificou aumento na quantidade de manifestações encaminhadas em relação ao trimestre anterior. Porém, o registro de 267 encaminhamentos é bastante superior ao que vinha sendo computado em períodos anteriores ao último trimestre de 2021. Segue a tabela 1:

[1] Demandas pertinentes à ANS: manifestações que se referem ao setor de saúde suplementar. As demandas não pertinentes à ANS recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas ao órgão/entidade competente para as devidas providências, sendo o manifestante informado do encaminhamento.

Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 2º trimestre de 2022

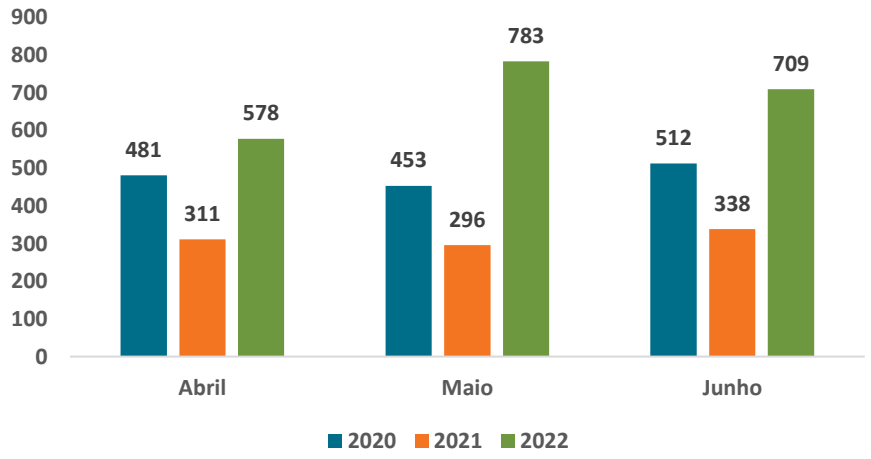
Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	229	85,8%
Agência Nacional de Vigilância Sanitária	10	3,7%
Ministério da Economia	10	3,7%
Outros	18	6,7%
Total	267	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

O gráfico 1 propõe a comparação do quantitativo de manifestações recepcionadas, por mês, no segundo trimestre dos anos de 2020, 2021 e 2022. Repise-se que em março de 2020 foi decretada a pandemia do novo coronavírus e que nos meses subsequentes houve considerável aumento nas manifestações direcionadas à Ouvidoria da ANS tratando, especialmente, da inclusão de testes e procedimentos relacionados à COVID-19[2] no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

A vacinação contra a COVID-19 no Brasil começou no início de 2021 e é manifesto que o avanço da imunização promoveu o retorno gradual às atividades sociais e econômicas. Também houve o aumento do número de serviços e procedimentos realizados no setor de saúde suplementar, contudo, a quantidade de acessos à Ouvidoria da ANS foi inversa este movimento. Sobre o segundo trimestre de 2022, nota-se que foi recebida a maior quantidade de manifestações dentre os períodos apresentados (N=2.070). Entre as possíveis causas para este resultado destacam-se: (i) a divulgação do índice de reajuste dos planos individuais e familiares; e (ii) a discussão sobre a taxatividade do Rol de Procedimentos no Superior Tribunal de Justiça – STJ. Ambos os casos ampliaram a exposição da ANS na mídia, tornando-a mais presente na memória dos usuários.

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 2º trimestre de 2020 a 2022



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

[2] COVID-19: infecção respiratória causada pelo coronavírus SARS-COV-2.

Atualmente, há preferência de que os usuários apresentem suas manifestações à Ouvidoria da ANS por meio do Fala.BR, por motivos que permeiam diferentes esferas como: a segurança dos dados, a agilidade no registro e a integridade do conteúdo, visto que dispensa intermediários. Todavia, a partir de dados históricos do Relatório do Atendimento das Ouvidorias das operadoras, o REA-Ouvidorias, há alguns anos, esta unidade vem observando que há preferência dos usuários de planos de saúde por utilizarem o canal telefônico para acionarem as ouvidorias das operadoras. Possivelmente, esta predileção decorre do fato de os demandantes buscarem o acolhimento de outro ser humano ao tratar de questões de saúde. A partir desta informação, a Reguladora disponibilizou canal exclusivo no Disque ANS para o registro de manifestações de Ouvidoria. A equipe do Disque ANS foi treinada pela Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e pela Ouvidoria para prestarem este atendimento em suas particularidades, uma vez que os atendentes cadastram as diretamente no Fala.BR, conferindo celeridade e segurança ao processo.

Além disso, é costumeiro que a Ouvidoria receba manifestações através do *e-mail* institucional da unidade, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e do Portal Gov.Br. Em atenção às orientações da OGU/CGU, tais demandas são imediatamente inseridas no Fala.BR para o devido tratamento. Importa esclarecer que o registro das manifestações de ouvidoria por qualquer colaborador desta Agência, seja atendente do Disque ANS ou técnico atuante na unidade, segue os preceitos da Lei nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

De acordo com a tabela 2, no segundo trimestre do ano corrente houve certo equilíbrio entre os principais canais utilizados pelos usuários para demandarem a Ouvidoria da ANS: o Fala.BR acolheu 49,8% (N=1.031) das manifestações e o Disque ANS, 48,9% (N=1.012). As demandas recebidas através de outros canais, somadas, representaram 1,3% (N=27) do total. Releva enfatizar que as manifestações advindas do Disque ANS passam por um filtro, o atendente, e por isso, tendem a ter conteúdo coerente com as competências da Ouvidoria da ANS. Enquanto as manifestações oriundas do Fala.BR são registradas diretamente pelos usuários, que nem sempre dominam as atribuições desta Agência Reguladora e as de sua Ouvidoria.

Tabela 2 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 2º trimestre de 2022

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.031	49,8%
Telefone	1.012	48,9%
Outros	27	1,3%
TOTAL	2.070	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

Uma vez apresentado um panorama sobre as manifestações recepcionadas no período analisado, é relevante detalhar o tratamento das demandas que abordam as competências da ANS. Neste

caso, a atividade prossegue com a avaliação de pertinência à Ouvidoria, ou seja, o técnico analisa se o conteúdo da demanda versa sobre a atuação da ANS e/ou sobre seus colaboradores. Tais manifestações são classificadas como próprias de ouvidoria e, de acordo com a tabela 3, elas representaram 61,4% (N=1.272) do universo de demandas recebidas pela Ouvidoria da ANS no segundo trimestre deste ano. O conjunto das manifestações próprias de ouvidoria constitui a principal base de dados para que esta unidade perceba as necessidades dos usuários e promova o aprimoramento dos serviços prestados pela ANS.

A partir do quadro abaixo, verifica-se que 38,6% (N=798) das manifestações enviadas à Ouvidoria da ANS no período analisado foram identificadas como não próprias de ouvidoria. A grande maioria delas tratavam de consultas ou reclamações sobre regulação ou sobre as operadoras de planos de saúde. De acordo com os procedimentos atualmente adotados, essas manifestações foram respondidas com uma breve explicação sobre as funções da Ouvidoria da ANS e com a orientação sobre os canais disponibilizados pela Reguladora para o tratamento da questão, o Disque ANS e o Fale Conosco.

Neste ponto, cabe revisitar a edição anterior deste relatório, em que se constatou a recepção de 66,5% (N=1.289) manifestações próprias de ouvidoria. Embora a quantidade de demandas seja similar, houve queda no percentual. Isto significa que no segundo trimestre de 2022, a equipe da Ouvidoria da ANS empregou mais trabalho no tratamento de manifestações que tratavam de atribuições de outros times da ANS. Não obstante, a performance de 61,4% ainda é consideravelmente superior à apurada no ano de 2021, 54,6%.

Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 2º trimestre de 2022

Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtde das próprias de Ouvid
Abril	578	367	63,5%	-
Maio	783	477	60,9%	↑ 30,0%
Junho	709	428	60,4%	↓ -10,3%
Total	2.070	1.272	61,4%	-
Média mensal	690	424		

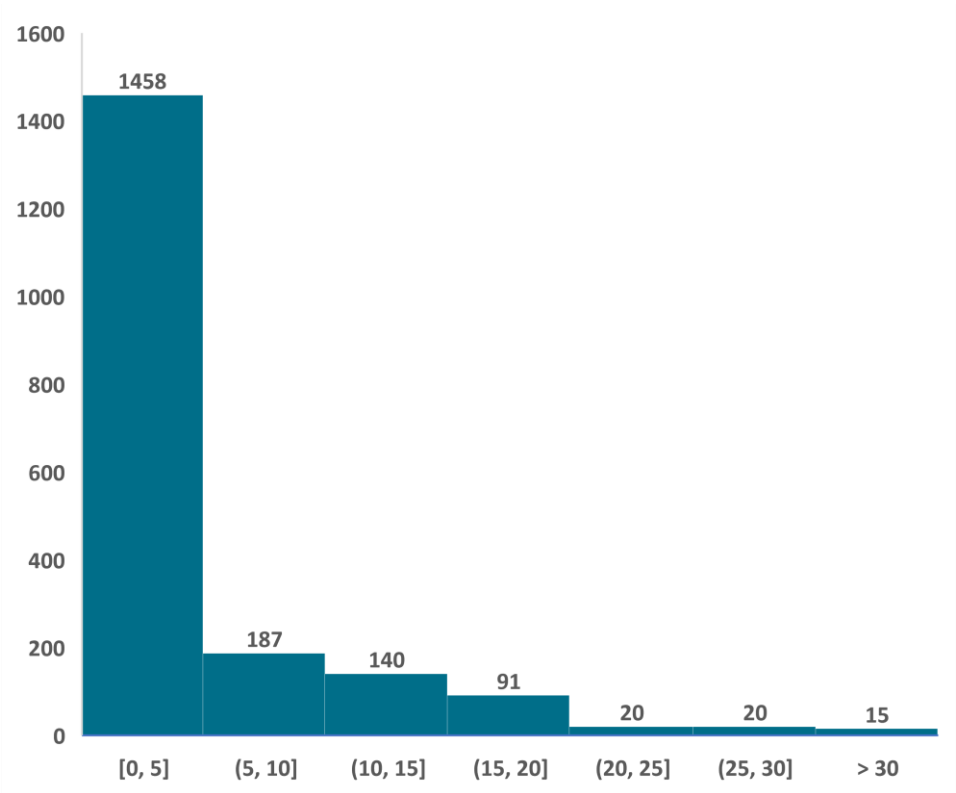
Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

Via de regra, o tratamento das manifestações próprias de ouvidoria prossegue com o envio à área técnica responsável pelo tema com solicitação de subsídios à elaboração da resposta final ao demandante. Tal ação é fundamentada nas orientações da OGU/CGU. A RA nº 65/2016 propõe que as áreas técnicas respondam à Ouvidoria da ANS em até 15 dias, prazo que pode ser prorrogado, justificadamente, por até dez dias. Esta diretriz tem como objetivo possibilitar que a Ouvidoria da ANS conclua as demandas recepcionadas no prazo estabelecido pela OGU/CGU, que é de trinta dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

O gráfico 2 foi elaborado a partir das manifestações recebidas no segundo trimestre de 2022 colecionadas de acordo com o prazo de conclusão, em grupos de 5 dias. Observa-se que 70,4% (N=1.458) das manifestações tiveram a resposta conclusiva enviada em até 5 dias a contar do registro no Fala.BR. Tem-se ainda que 86,2% (N=1.785) das demandas foram finalizadas em até 15 dias, ou seja, metade do prazo designado pela OGU/CGU.

O gráfico abaixo e a tabela 4, a seguir, não consideram as 3 manifestações que estavam em posse de áreas técnicas da ANS para elaboração de subsídios às respostas. Tais demandas encontram-se dentro dos prazos legais[3] aos quais esta unidade está obrigada.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 2º trimestre de 2022



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

É notório que o prazo para finalização das manifestações não próprias de ouvidoria é menor do que o das demandas de competência desta unidade. Visando atribuir ainda mais transparência às informações, elaborou-se a tabela 4, que segrega as manifestações de acordo com a propriedade de ouvidoria e indica os prazos médios, mínimos e máximos de finalização.

Observa-se que as manifestações próprias de ouvidoria foram respondidas conclusivamente, em 7 dias, em média, e as não próprias de ouvidoria, em 2 dias. O prazo mínimo de zero dias foi anotado nas manifestações cujas respostas conclusivas foram enviadas no mesmo dia do registro, o que,

[3] Lei nº 13.460/2017, Decreto nº 9.492/2018 e Portaria nº 581/2021, da Ouvidoria-Geral da União e Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 da ANS.

por óbvio, é mais recorrente no caso das manifestações não próprias de ouvidoria. Quanto aos prazos máximos, importa explicar que no caso das manifestações próprias de ouvidoria, consta o prazo de 65 dias em uma demanda que foi devolvida ao usuário com pedido de complemento de resposta, ação que suspende o prazo previsto pela CGU/OGU, no entanto, não altera a data da entrada do registro no sistema. Entre as manifestações não próprias de ouvidoria, o prazo de 36 dias foi computado em um caso de demanda encaminhada por outro órgão à ANS, depois de 10 dias do recebimento da manifestação pelo Fala.BR. Trata-se de uma comunicação, demanda anônima, cuja conclusão não contempla envio de resposta ao usuário.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 2º trimestre de 2022

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	7	2
Mínimo	0	0
Máximo	65	36
Qtde	1.270	797

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

As manifestações próprias de ouvidoria são classificadas de acordo com o principal assunto abordado pelo cidadão. Esta classificação é fundamental para que a Ouvidoria possa identificar oportunidades de aprimoramentos e de correções de falhas nos serviços públicos prestados por esta Agência Reguladora. Os temas mais complexos são subdivididos, por exemplo, o macrotema “Rol de Procedimentos” engloba os microtemas “Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão” e “Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão”. Entende-se que estas subclassificações possibilitam a análise mais minuciosa por parte da Ouvidoria para elaborar recomendações de melhorias robustas e coerentes.

Não obstante, a tabela 5 apresenta os 8 macrotemas mais frequentes nas manifestações direcionadas à Ouvidoria da ANS. Juntos, eles abarcam 81,3% (N=1.034) do total de demandas recebidas no segundo trimestre de 2022. A partir do quadro abaixo, nota-se que o macrotema mais recorrente nas manifestações próprias de ouvidoria analisadas no período foi “Administrativo - Demora na resposta da demanda/processo”, identificado em 50,6% (N=644) delas. Em geral, são demandas em que o usuário demonstra insatisfação com os prazos para solução dos casos apresentados a esta Reguladora e que se encontram em tramitação.

Seguindo a lista, figura o macrotema “Andamento da demanda/processo”, verificado em 8,4% (N=107) das manifestações, que, em sua maioria, tratavam de discordância do resultado da análise da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, que é um instrumento de mediação utilizado pela ANS visando à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde.

Completando as três primeiras posições na lista, aparece o macrotema “Rol de Procedimentos”, presente em 7,1% (N=90) das demandas em que, mormente, os usuários contestavam aspectos do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2022

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	644	50,6%
Andamento da demanda/processo	107	8,4%
Rol de Procedimentos	90	7,1%
Sistemas da ANS	53	4,2%
Reajuste	50	3,9%
Disque ANS	43	3,4%
Portabilidade	27	2,1%
Fale Conosco	20	1,6%
Outros	238	18,7%
Total	1.272	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

A tabela 6 dispõe as manifestações próprias de ouvidoria recepcionadas no segundo trimestre de 2022 de acordo com os tipos. Outra vez, a “Reclamação” foi o tipo mais recorrente tendo sido constatado em 88,7% (N=1.128) das manifestações analisadas. A seguir, figuraram: a “Solicitação” 5,7% (N=73), o “Elogio”, 2,4% (N=30), a “Comunicação”, 1,7% (N=21), a “Sugestão”, 1,4% (N=18), e a “Denúncia”, 0,2% (N=2). Sobressai o fato de o “Elogio” ter saltado da quinta para a terceira posição nesta lista em comparação com o trimestre antecedente. Já a “Comunicação” foi do terceiro para o quarto lugar. Vale rememorar que esse tipo de manifestação é classificado automaticamente pelo Fala.Br quando o usuário opta por fazer uma denúncia ou reclamação anônima. Neste caso, o tratamento da manifestação não contempla o envio da resposta conclusiva, pois a identidade do usuário e seus contatos são desconhecidos.

Em relação aos elogios, através de análise pormenorizada identificou-se que a grande parte deles se referiam ao atendimento prestado pela equipe do Disque ANS e à atuação da ANS na resolução das demandas registradas nos canais de atendimento telefônico e do Fale Conosco. Tais manifestações de apreço foram enviadas à DIFIS e respondidas aos usuários com agradecimento. Quanto às denúncias recepcionadas no período, ambas tiveram os requisitos mínimos para admissão avaliados: uma foi complementada pelo denunciante e encaminhada internamente à unidade de apuração competente; e a outra e foi direcionada a órgãos externos à ANS responsáveis pela averiguação dos fatos narrados.

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2022

Tipo	Qtde	%
Reclamação	1.128	88,7%
Solicitação	73	5,7%
Elogio	30	2,4%
Comunicação	21	1,7%
Sugestão	18	1,4%
Denúncia	2	0,2%
Total	1.272	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

Considerando que a "Reclamação" foi o tipo mais frequente entre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS, julgou-se razoável examinar com maior nível de detalhe o que pode estar causando a insatisfação dos usuários. Para isso, a análise avança ao nível dos microtemas.

Abaixo, a tabela 7 demonstra que o assunto mais recorrente nas reclamações foi "Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória", que foi abordado em 50,9% (N=574) das demandas deste tipo. A seguir figurou o "Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão", que embasou 5,1% (N=58) das reclamações apresentadas.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 2º trimestre de 2022

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	574	50,9%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	58	5,1%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	58	5,1%
Demora na resposta da demanda/processo	40	3,5%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	38	3,4%
Outros	360	31,9%
Total	1.128	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2022

É usual que o microtema "Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão" esteja presente entre as demonstrações de insatisfação dos usuários que acionam a Ouvidoria da ANS. Contudo, é válido esclarecer que no mês de junho o STJ finalizou o julgamento e entendeu ser taxativo o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde estabelecido pela ANS. O ato teve grande repercussão na mídia e nas redes sociais, o que provavelmente, influenciou o registro de manifestações sobre o tema diretamente na Reguladora em número acima da média.

3 Outras atividades desenvolvidas no 2º trimestre de 2022

Este relatório comprovou a evolução da quantidade de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS. No entanto, além dos esforços dispendidos no tratamento destas demandas, a equipe se dedicou a outras atividades que complementam a missão desta unidade. A seguir são brevemente descritas algumas destas outras ações:

- **Reuniões de equipe**: o Ouvidor-Substituto da ANS promoveu reuniões de equipe semanais por meio do *Microsoft Teams*. Em cada uma destas ocasiões, a equipe teve a oportunidade de homogeneizar informações, resolver dúvidas, além de receber orientações sobre as atividades a serem desempenhadas.

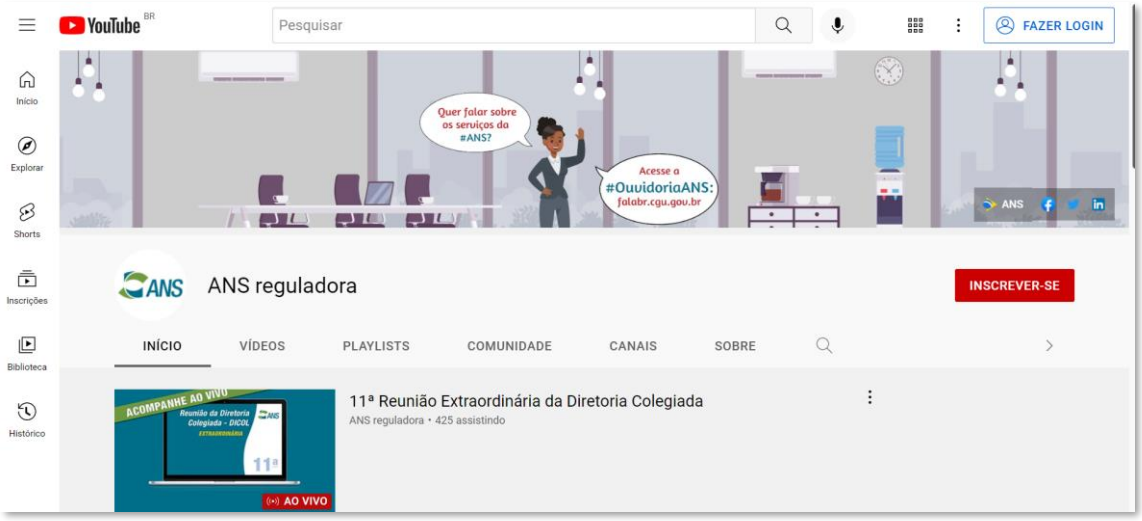
- **Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021**: após o retorno das Diretorias da ANS com as manifestações sobre o conteúdo, o Relatório de Gestão da Ouvidoria, referente a 2021, passou pelo processo de diagramação e foi publicado no *site* da ANS. Em atenção às normas as quais esta unidade está sujeita, também foi enviado a outros órgãos como o Ministério da Saúde, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal e o Tribunal de Contas da União.

- **Mapeamento de processos**: juntamente com a Coordenadoria de Inovação, Projetos e Processos – COINP/GEQIN/DIGES – foi realizada a revisão do mapeamento de processo da atividade de "Tratamento das demandas externas e internas da Ouvidoria". Um dos principais objetivos desta ação foi verificar se o processo estava coerente com os preceitos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

- **REA-Ouvidorias 2022**: até o dia 15 de abril, a Ouvidoria da ANS recepcionou os formulários do REA-Ouvidorias 2022, ano base 2021. Nos últimos dias do prazo, foram realizadas ações de incentivo de envio dos dados, como o contato ativo com determinadas operadoras, envio de *e-mails* aos ouvidores e às ouvidorias, dentre outras. Tão logo findou o prazo, foi publicada a lista[4] das operadoras que cumpriram com a obrigação de enviar os dados sobre os atendimentos realizados por suas unidades de ouvidoria à ANS. A seguir, foi iniciada a análise do conteúdo dos formulários e a redação do relatório final do REA-Ouvidorias 2022.

- **Campanha de comunicação externa**: no mês de maio a Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS) divulgou campanha sobre a Ouvidoria da ANS nas redes sociais da Reguladora. As publicações incluíram ao menos um formato inovador, o *Reels* do Instagram, e tinham por objetivo divulgar o papel da Ouvidoria para o cidadão, distinguindo esta unidade dos outros canais de atendimento da ANS, como o Disque ANS e o Fale Conosco. Segue exemplo de peça da campanha publicada no canal da ANS no YouTube:

[4] Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/REA2022_operadoras_que_entregaram_o_formulario.pdf



- II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos: a ANS participou da ação promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias e idealizada pela Ouvidoria-Geral da União em comemoração aos 5 anos da Lei nº 13.460/2017, que versa sobre a defesa de direitos dos usuários de serviços de toda a Administração Pública. Durante todo o mês de junho foram publicados nas redes sociais da ANS as peças da maratona e foram contabilizadas mais de 29 mil visualizações do material. Abaixo, um dos *posts* da campanha: