

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

# PERFIL DOS OUVIDORES DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE



**15**  
anos

Ministério da  
Saúde





MINISTÉRIO DA SAÚDE  
AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

# PERFIL DOS OUVIDORES DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE



Ministério da  
Saúde



Rio de Janeiro  
2015

© 2015. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que seja citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. Venda proibida. Distribuição gratuita. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica. O conteúdo desta e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar pode ser acessada na página: <[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)>.

Versão on-line

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

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](http://www.ans.gov.br)

[ouvidoria@ans.gov.br](mailto: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

#### **Ouvidoria:**

Jorge Magalhães Toledo - 2014/2016

Luiz Gustavo Meira Homrich - 2016/

#### **Coordenação:**

Gislaine Afonso de Souza

#### **Equipe Ouvidoria:**

Renata Augusto da Costa

Herivelto Ferraz Junior

Flavio Pereira dos Santos

Thiago Martins Machado Montes

#### **Projeto Gráfico:**

Gerência de Comunicação – GCOMS/SEGER/PRESI

#### **Apoio Bibliotecário:**

CODOB/GEDOC/DIGES

Ficha Catalográfica

---

A 265p Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).

Perfil dos ouvidores de operadoras de plano de saúde [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar. – Rio de Janeiro : ANS, 2015.

367 KB ; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Satisfação do usuário. 3. Saúde suplementar. I. Título.

CDD 352.88

## Introdução

A Resolução Normativa nº 323, publicada em 4 de abril de 2013, determinou às operadoras de planos privados de assistência à saúde a criação compulsória de estruturas específicas de ouvidoria, com pessoa designada para exercer atividade de Ouvidor.

Passados mais de dois anos de vigência do normativo, a Ouvidoria da ANS realizou pesquisa para conhecer o perfil dos Ouvidores das operadoras de planos de saúde.

## Objetivo

A pesquisa tem por objetivo conhecer o perfil dos Ouvidores das operadoras de planos privados de saúde.

## Metodologia

**Público Alvo:** Ouvidores cadastrados no sistema de Cadastro de Ouvidoria das operadoras de plano de saúde.

**Construção do questionário:** Optou-se por questionário estruturado com perguntas fechadas para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

Utilizou-se o software livre FormSUS, um serviço do DATASUS, para criação do questionário. Esse foi construído atendendo aos critérios de simplicidade,

objetividade, clareza e celeridade. Esse instrumento possui 12 (doze) perguntas agrupadas em três dimensões, quais sejam: identificação da Operadora, perfil sociodemográfico e experiência em Ouvidoria (Anexo I).

**Coleta de dados:** O questionário da Pesquisa – Perfil dos Ouvidores – foi enviado a todos os endereços eletrônicos dos Ouvidores cadastrados no sistema, no período de 6 de novembro a 10 de dezembro de 2015.

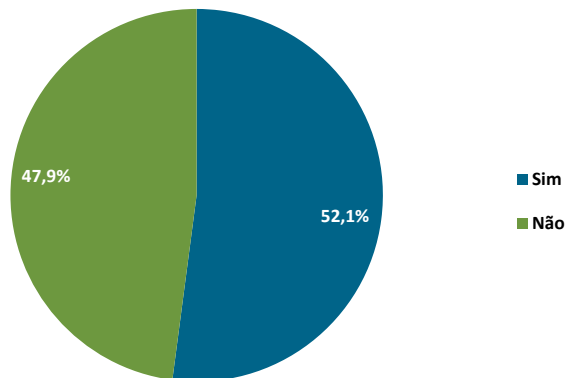
**Análise dos dados:** As informações foram analisadas de forma descritiva (frequência absoluta e relativa).

## Resultados

Das 1.223 Ouvidorias de operadoras cadastradas, 637 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 52,1% dos Ouvidores (Gráfico 1).

**Gráfico 1**

**Ouvidores respondentes da pesquisa**



## 1. Identificação da Operadora

### 1.2.1. Modalidade da Operadora

A análise sobre o percentual de adesão à pesquisa, segundo modalidade da operadora, mostrou que os Ouvidores das Seguradoras, Cooperativas Médicas e Autogestões foram os mais participativos (90%, 72,3% e 55,6%, respectivamente), seguidos pelos Ouvidores das Filantropias, Medicinas de Grupo, Cooperativas Odontológicas, Odontologias de Grupo e Administradoras de Benefícios (45,2%, 40,9%, 33,3%, 31,9% e 21,4%, respectivamente) (Tabela 1).

**Tabela 1**

Modalidade da Operadora	Operadoras com Registro ANS ativo	Adesão à pesquisa	% Adesão
Seguradora Especializada em Saúde	10	9	90,0
Cooperativa Médica	311	225	72,3
Autogestão	189	105	55,6
Filantropia	62	28	45,2
Medicina de Grupo	301	123	40,9
Cooperativa Odontológica	114	38	33,3
Odontologia de Grupo	257	82	31,9
Administradora de Benefícios	126	27	21,4
<b>TOTAL</b>	<b>1.370</b>	<b>637</b>	



### 1.2.2. Porte da Operadora

Em relação ao porte da operadora e percentual de adesão, 82% dos Ouvidores são de operadoras de Grande porte, 71,6% de Médio porte e 43,4% de pequeno porte.

**Tabela 2**

Porte da Operadora	N	Adesão à pesquisa	% Adesão
Grande porte	100	82	82,0
Médio porte	310	222	71,6
Pequeno porte	763	331	43,4
Sem Beneficiários	197	-	-
<b>TOTAL</b>	<b>1.370</b>	<b>635</b>	

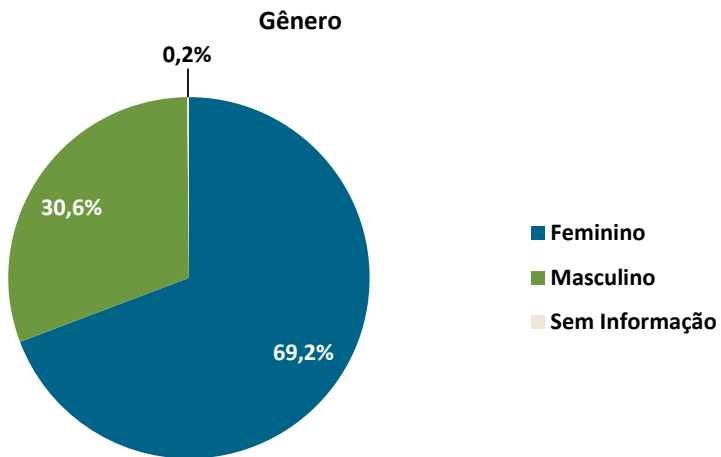
Nota: Dois Ouvidores participantes da pesquisa não identificaram o porte de sua operadora

## 2. Perfil sociodemográfico dos Ouvidores

A análise do perfil sociodemográfico dos Ouvidores respondentes, mostrou que a função é composta, majoritariamente, pelo gênero feminino (N= 441; 69,2%).

### 2.1. Gênero

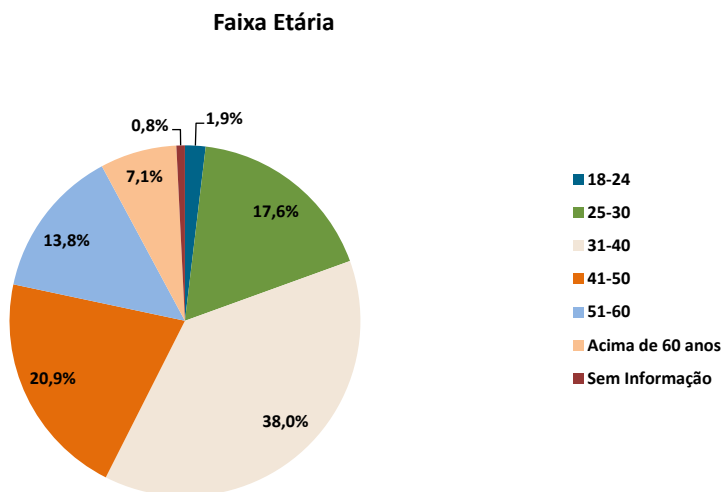
**Gráfico 2**



## 2.2. Faixa Etária

Os Ouvidores são adultos jovens, principalmente, nas faixas de 31-40 anos (N= 242; 38%), 41-50 anos (N= 133; 20,9%) e 25-30 anos (N= 112; 17,6%). Em percentual menor, observa-se alguns Ouvidores na faixa de 51-60 anos (N= 88; 13,8%), acima de 60 anos (N= 45; 7,1%) e 18-24 anos (N= 12; 1,9%) (Gráfico 3).

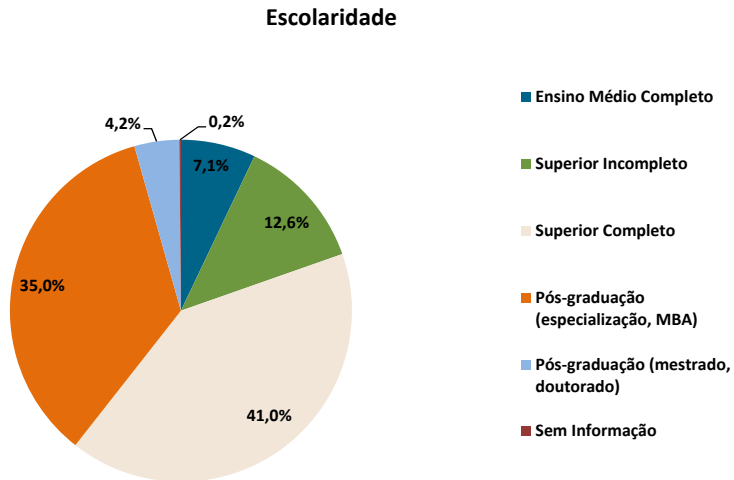
**Gráfico 3**



## 2.3. Escolaridade

Em relação à escolaridade, 76% dos respondentes possuem curso Superior Completo (N= 261; 41%) ou Pós-graduação – nível de especialização ou MBA (N= 223; 35%). Apenas 19,7% possuem menos escolaridade, desses, 12,6% possuem Superior Incompleto (N= 80) e 7,1% com Ensino Médio Completo (N= 45). Alguns Ouvidores relataram possuir Pós-graduação – nível de mestrado ou doutorado (N= 27; 4,2%) (Gráfico 4).

**Gráfico 4**



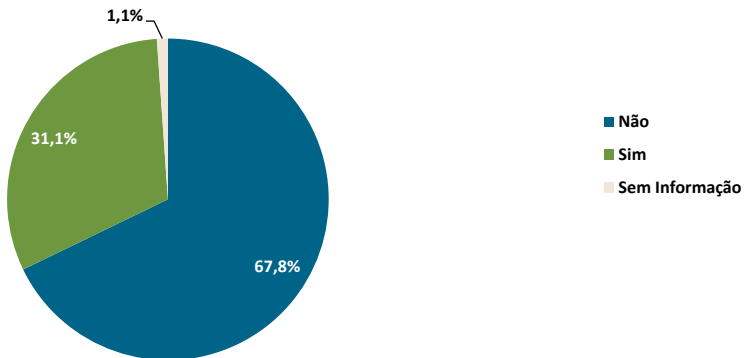
### 3. Experiência dos Ouvidores

#### 3.1. Experiência prévia em Ouvidoria

No que tange à experiência prévia em Ouvidoria, 67,8% dos Ouvidores informaram “Não” (N= 432) e 31,1% “Sim” (N= 198) (Gráfico 5).

#### Gráfico 5

**Você tem experiência prévia em Ouvidoria?**

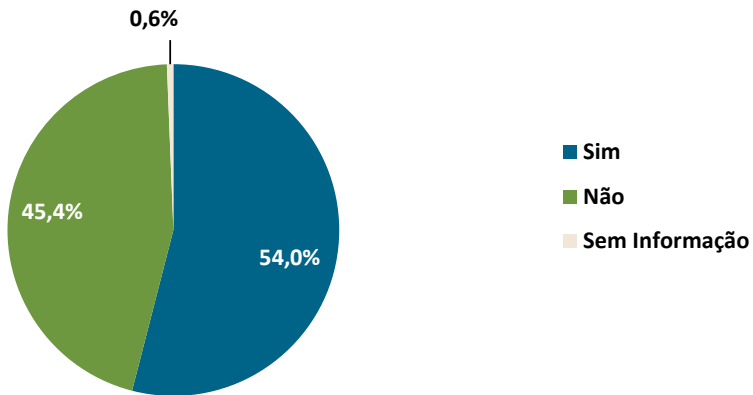


### 3.2. Treinamento e/ou curso de certificação em Ouvidoria

Por outro lado, 54% (N= 344) dos respondentes informaram ter recebido algum tipo de treinamento e/ou curso de certificação em Ouvidoria para exercer suas atividades. O restante, 45,4% (N= 289), não recebeu esse tipo de treinamento (Gráfico 6).

**Gráfico 6**

**Recebeu treinamento e/ou curso de certificação em Ouvidoria?**



### 3.3. Experiência *versus* Treinamento/Certificação

A análise sobre a experiência prévia em Ouvidoria e a realização de treinamento e/ou certificação para exercer o cargo demonstrou que daqueles que responderam não ter experiência (N= 432), apenas 206 (47,7%) Ouvidores responderam que receberam algum tipo de treinamento. Dos que já tinham experiência (N= 198), 134 (67,7%) passaram por um novo treinamento.

**Tabela 3**

Treinamento e/ou certificação em Ouvidoria						
Experiência prévia em Ouvidoria	Não	%	Sim	%	Sem Informação	Total
Não	222	51,4	206	47,7	4	432
Sim	64	32,3	134	67,7	-	198
Sem Informação	3		4		-	7
Total	289		344		4	637

### 3.4. Experiência *versus* porte da Operadora

A análise sobre a experiência prévia em Ouvidoria segundo o porte da Operadora mostrou que o maior percentual de “Não” experiência está presente tanto nas operadoras de grande e médio porte, quanto nas de pequeno porte e exclusivamente odontológicas de médio porte (69,6% e 66,9%, respectivamente) (Tabela 4).

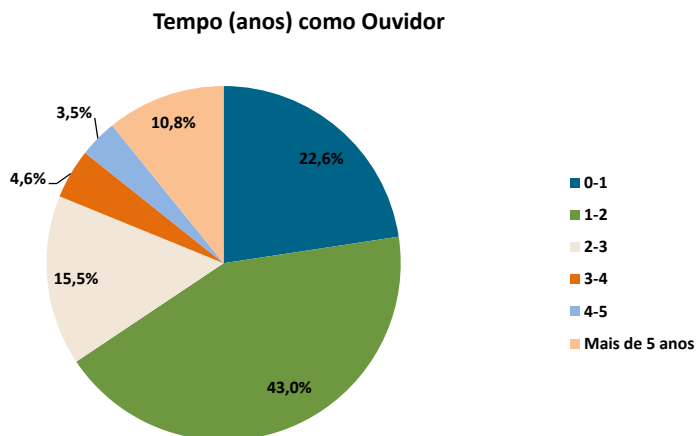
**Tabela 4**

Experiência prévia em Ouvidoria						
Porte da Operadora	Não	%	Sim	%	Sem Informação	Total
Grande e Médio	192	69,6	80	29,0	4	276
Pequeno e Médio (exclusivamente odontológicas)	240	66,9	116	32,3	3	359
Total	432		196		7	635

Nota: Dois Ouvidores participantes da pesquisa não identificaram o porte de sua operadora

### 3.5. Tempo (anos) no cargo de Ouvidor

Considerando o total de respostas dos Ouvidores a essa questão, observa-se que 43% (N= 274) estão na função de 1 a 2 anos, 22,6% (N= 144) de 0 a 1 ano, 15,5% (N= 99) de 2 a 3 anos, 10,8% (N= 69) há mais de 5 anos, 4,6% (N= 29) de 3 a 4 anos e 3,5% (N= 22) de 4 a 5 anos (Gráfico 7).

**Gráfico 7**




## Discussão e Conclusão

A presente pesquisa visou conhecer o perfil dos 1.223 Ouvidores das operadoras de planos de saúde cadastrados no sistema de Cadastro de Ouvidoria da ANS, em cumprimento à RN 323/13. Houve adesão de 52% dos Ouvidores (N= 637), com boa representatividade por parte, principalmente, das modalidades Seguradoras (90%), Cooperativas Médicas (72,3%) e Autogestões (55,6). Em relação ao porte, as operadoras de grande e médio porte foram mais bem representadas (82% e 71,6%, respectivamente). Apesar de os Ouvidores das outras modalidades e daquelas de pequeno porte terem participado em menor percentual, não inviabilizou a pesquisa de ter uma visão geral sobre quem são os Ouvidores do setor.

Por exemplo, a atividade de Ouvidor parece estar sendo exercida, significativamente, mais pelas mulheres (aproximadamente 70%). Predomínio de adultos jovens com idade entre os 25 e 50 anos, totalizando 76,5% do total de Ouvidores. Apesar de poucos, alguns Ouvidores possuem idade entre 18 e 24 anos (1,9%).

Destaque também pode ser dado ao nível de escolaridade elevado dos respondentes, isto é, apenas 20% dos Ouvidores responderam possuir curso superior incompleto ou ensino médio completo, os outros 80% possuem curso superior completo sem ou com pós-graduação de nível de especialização a doutorado.

A pesquisa revelou que grande parte dos atuais Ouvidores não possui experiência prévia na função (67,8%). Essa informação pode ser reflexo do pouco tempo de instituição das unidades de Ouvidoria nas operadoras de saúde, bem como de um possível reaproveitamento do próprio quadro de funcionários para o exercício da função de Ouvidor, ou até mesmo decorrente do acúmulo de função nas operadoras de pequeno porte e as exclusivamente odontológicas de médio porte, previsto no Art. 8º da RN 323/13. Isto porque, independentemente do porte da operadora, o

alto percentual de “Não” experiência está presente - 69,6% para as de grande e médio porte e 66,9% para as de pequeno porte e exclusivamente odontológicas de médio porte. Além, claro, de número reduzido de profissionais capacitados e com experiência nessa área, no mercado de trabalho brasileiro.

Em contrapartida, o percentual de Ouvidores que receberam treinamento e/ou participaram de curso de certificação em Ouvidoria foi menor, 54%. Ou seja, o esperado seria o relato de percentual superior ao encontrado quando perguntados sobre sua experiência prévia. A análise conjunta das perguntas sobre experiência e treinamento mostrou que daqueles que responderam não ter experiência prévia, menos da metade recebeu treinamento para exercer a função (47,7%), enquanto aqueles que responderam já ter experiência, 67,7% receberam novo treinamento.

O Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias enviado à ANS em 2015<sup>1</sup> (REA-OUVIDORIAS ano base 2014) demonstrou que aproximadamente 87% das Ouvidorias foram instituídas após a publicação da RN 323/13. Esse fato justifica, em grande parte, os 81% de Ouvidores que responderam estar no cargo há, no máximo, 3 anos.

Concluindo, de uma forma geral, os Ouvidores do setor possuem boa qualificação para exercer suas funções. Entretanto, as operadoras devem se preocupar e investir, fundamentalmente, no processo contínuo de treinamento e capacitação de seus Ouvidores e equipe, em prol do fortalecimento do instituto das Ouvidorias. Tendo em vista o seu importante papel como ferramenta de gestão.

---

<sup>1</sup> Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias – ano base 2014: [http://www.ans.gov.br/images/stories/A\\_ANS/Ouvidoria/rea-2014.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/rea-2014.pdf)

## ANEXO I

### PERFIL DOS OUVIDORES DE OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE

#### **Seção 1 – Identificação da Operadora:**

1) Registro ANS

2) Razão Social

3) Modalidade da Operadora:

- Autogestão
- Cooperativa Médica
- Filantropia
- Medicina de Grupo
- Seguradora Especializada em Saúde
- Cooperativa Odontológica
- Odontologia de Grupo
- Administradora de Benefícios

4) Porte da Operadora

- Centro-Oeste
- Pequeno porte (até 20 mil beneficiários)
- Médio porte (de 21 mil a 100 mil beneficiários)
- Grande porte (acima de 100 mil beneficiários)

5) Telefone de contato da Ouvidoria

6) E-mail de contato da Ouvidoria

## **Seção 2 – Perfil do Ouvidor - Sociodemográfico:**

7) Gênero:

- Feminino
- Masculino

8) Faixa Etária:

- 18-24
- 25-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- Acima de 60 anos

9) Escolaridade:

- Ensino médio completo
- Superior incompleto
- Superior completo
- Pós-graduação (especialização, MBA)
- Pós-graduação (mestrado, doutorado)

## **Seção 3 – Perfil do Ouvidor - Experiência:**

10) Você tem experiência prévia em Ouvidoria?

- Sim
- Não

11) Você recebeu treinamento e/ou participou de curso(s) de certificação em ouvidoria para exercer o cargo de Ouvidor?

- Sim
- Não

12) Tempo (anos) como Ouvidor na operadora:

- 0-1
- 1-2
- 2-3
- 3-4
- 4-5
- Mais de 5 anos

Veja o endereço da ANS mais próximo de você:

Núcleo	Endereço	Abrangência
<b>Belém   PA</b>	Rua Dom Romualdo de Seixas, 1.560 Edifício Connex Office 7º pavimento, Espaços Corporativos 4 e 5 Bairro Umarizal CEP: 66055-200	Amapá, Amazonas, Pará e Roraima
<b>Belo Horizonte   MG</b>	Rua Paraíba, 330, 11º andar, Sala 1104, Edifício Seculo Bairro Funcionários CEP: 30130-917	Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo
<b>Brasília   DF</b>	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar, Ed. Terra Brasília CEP: 70070-941	Distrito Federal, Goiás e Tocantins
<b>Cuiabá   MT</b>	Av. Historiador Rubens de Mendonça, 1894 Salas 102, 103 e 104 Av. do CPA Centro Empresarial Maruanã I Bairro Bosque da Saúde I CEP: 78050-000	Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia
<b>Curitiba   PR</b>	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373 Conjunto 902 I Bairro Centro CEP: 80410-180	Paraná e Santa Catarina
<b>Fortaleza   CE</b>	Av. Dom Luís, 807, 23º pavimento Edifício Etevaldo Nogueira business Bairro Meireles I CEP: 60160-230	Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte
<b>Porto Alegre   RS</b>	Rua dos Andradas, 1276 I 6º andar, Sala 602 I Bairro Centro I CEP: 90020-008	Rio Grande do Sul
<b>Recife   PE</b>	Rua General Joaquim Inácio, 830 – 10º andar – Empresarial The Plaza – Bairro Paissandu – Recife – Pernambuco – CEP: 50070-495	Alagoas, Paraíba e Pernambuco
<b>Ribeirão Preto   SP</b>	Av. Presidente Vargas, nº 2121, 2º Andar, Sala 203 I Jardim Santa Ângela CEP: 14020-525	Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto
<b>Rio de Janeiro   RJ</b>	Av. Augusto Severo, 84, térreo I Ed. Barão de Mauá I Bairro Glória I CEP: 20021-040	Rio de Janeiro
<b>Salvador   BA</b>	Av. Antonio Carlos Magalhães, 771, Salas 1601-1604 e 1607-1610 Edifício Torres do Parque I Bairro Itaipara CEP: 41.825-000	Bahia e Sergipe
<b>São Paulo   SP</b>	Av. Bela Cintra, 986, 5º andar I Ed. Rachid Saliba I Bairro Jardim Paulista CEP: 01415-000	São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto



ans.reguladora



@ans\_reguladora



ansreguladora



**ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar