

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# PESQUISA: OVIDORIA INTERNA DA ANS



Rio de Janeiro  
2016

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR  
OVIDORIA

# PESQUISA: OUVIDORIA INTERNA DA ANS



Rio de Janeiro  
2016



2016. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Versão online

### **Elaboração, distribuição e informações**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Ouvidoria – OUVID

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

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 da ANS**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

### **Ouvidoria**

Luiz Gustavo Meira Homrich

### **Coordenação**

Gislaine Afonso de Souza

### **Equipe Ouvidoria**

Alessandra Moreira Pereira Lobo

Herivelto Ferraz Junior

Maria da Glória dos Reis

### **Projeto Gráfico**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

### **Fotografia (capa)** – istock photos

### **Normalização** - Biblioteca /COPDI/GEQIN/GGDIN

### **Ficha Catalográfica**

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

Pesquisa: Ouvidoria interna da ANS / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ouvidoria. – Rio de Janeiro: ANS, 2016.

1 MB; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Pesquisa. I. Título.

CDD 352.88076

**Catalogação na fonte – Biblioteca ANS**

# LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Série Histórica (2011-2015) das Demandas Internas da Ouvidoria da ANS.....	7
<b>Gráfico 2</b> – Respondentes da pesquisa .....	9
<b>Gráfico 3</b> – Há quanto tempo você trabalha da ANS?.....	10
<b>Gráfico 4</b> – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da ANS?.....	11
<b>Gráfico 5</b> – Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?.....	12
<b>Gráfico 6</b> – Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna? .....	14
<b>Gráfico 7</b> – Caso não tenha utilizado o canal de Ouvidoria Interna, indique o porquê.....	16
<b>Gráfico 8</b> – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da ANS?.....	18

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Conhecimento das atribuições da Ouvidoria <i>versus</i> tempo de trabalho na ANS.....	12
<b>Tabela 2</b> – Conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna <i>versus</i> tempo de trabalho na ANS.....	13
<b>Tabela 3</b> – Conhecimento das atribuições da Ouvidoria <i>versus</i> conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna.....	14
<b>Tabela 4</b> – Utilização do canal da Ouvidoria Interna <i>versus</i> tempo de trabalho na ANS.....	15
<b>Tabela 5</b> – Procurar outras áreas da ANS <i>versus</i> o conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna .....	17

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.....	6
OBJETIVO.....	8
METODOLOGIA.....	8
RESULTADOS.....	9
DISCUSSÃO E CONCLUSÃO.....	18
REFERÊNCIAS .....	21
ANEXO.....	22

# INTRODUÇÃO

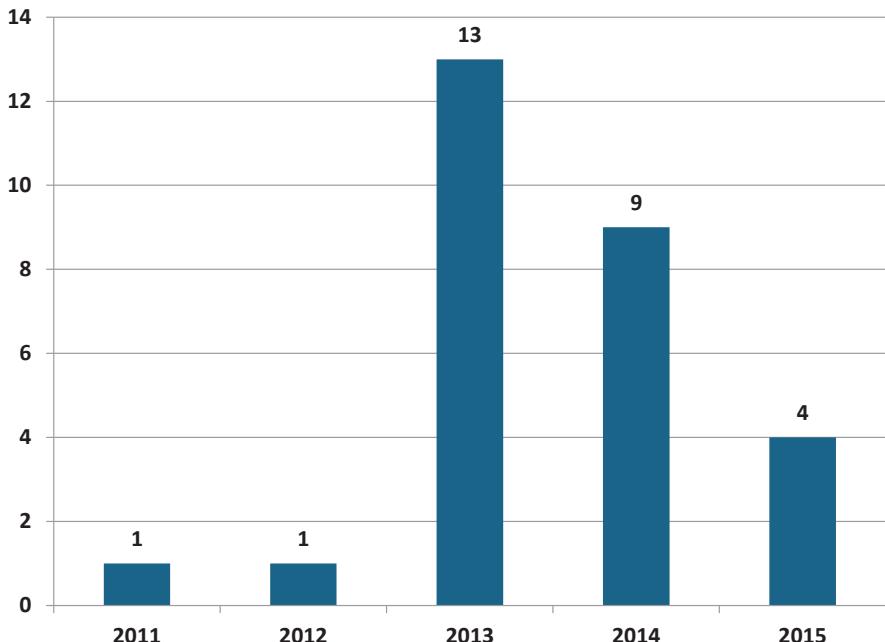
A Ouvidoria da ANS tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações oriundas desses sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Dessa forma, a Ouvidoria se constitui na área que possibilita a interlocução entre a instituição e o cidadão.

As manifestações, sejam elas de reclamação, denúncia, consulta, elogio ou sugestão permitem à ANS aprimorar os seus processos de trabalho, bem como promover a melhoria da qualidade e efetividade do atendimento aos seus demandantes. Isto porque, as contribuições advindas desse canal, quando oportunas, subsidiam a elaboração de recomendações às áreas e/ou à Diretoria Colegiada.

A ouvidoria interna, por sua vez, é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da ANS, tanto servidor efetivo quanto colaborador, com objetivo de permitir a participação de todos no aperfeiçoamento de condutas, serviços e processos de trabalho. Além, claro, de se constituir no espaço de diálogo em prol da qualidade do ambiente organizacional com aqueles que, efetivamente, constroem a instituição. Ou seja, segundo Fernandes (2009), a Ouvidoria Interna de uma organização se constitui no espaço que acolhe a voz do indivíduo e destina-lhe uma escuta sensível e autêntica, implicando em seu efetivo protagonismo na vida organizacional.

Essa atividade da Ouvidoria foi incluída no regimento interno da ANS por meio da Resolução Normativa nº 280/11. Apesar disso, tem-se recebido número insignificante de manifestações do público interno, conforme observado no Gráfico 1.

Gráfico 1 – Série Histórica (2011-2015) das Demandas Internas da Ouvidoria da ANS



Considerando a série histórica de entrada das demandas internas, despertou-se o interesse no sentido de conhecer as razões da quase ausência de participação do corpo funcional da ANS no processo de gestão participativa da instituição. Nessa perspectiva, a Ouvidoria realizou a *Pesquisa – Ouvidoria Interna da ANS* com todos os servidores e colaboradores.

## OBJETIVO

Essa pesquisa tem como objetivo conhecer as razões pelas quais a Ouvidoria Interna é pouco utilizada pelo corpo funcional da ANS e subsidiar a área na melhoria desse importante canal comunicacional.

## METODOLOGIA

**Público Alvo:** servidores (ativo permanente e contrato temporário) e colaboradores (terceirizados e estagiários).

**Construção do questionário:** Optou-se por questionário estruturado com perguntas, em sua maioria, fechadas para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico e apenas uma aberta.

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 7 (sete) perguntas que contemplam o tempo de serviço na ANS, conhecimentos sobre Ouvidoria, Ouvidoria Interna, utilização do canal e sobre a expectativa de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da ANS (Anexo).

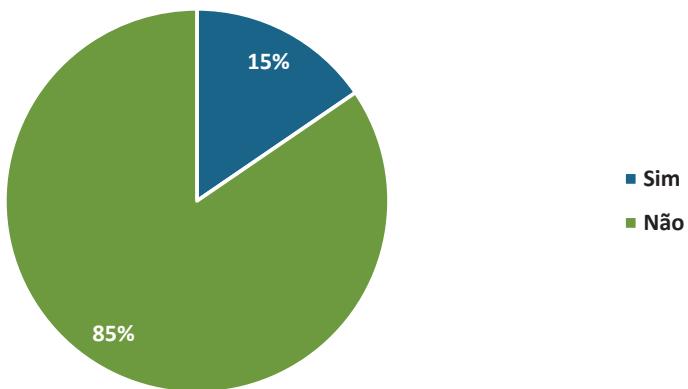
**Coleta de dados:** O *link* de acesso ao questionário da *Pesquisa – Ouvidoria Interna da ANS* – foi colocado à disposição dos servidores e colaboradores, no período de 13 de junho a 13 de julho de 2016. Primeiramente, houve convite formal de participação por meio da *intranet*, descanso de tela do computador e, posteriormente, enviado convite de participação a todos os endereços eletrônicos institucionais.

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

## RESULTADOS

Dos 1.365 servidores e colaboradores da ANS<sup>1</sup>, 211 responderam à pesquisa, ou seja, houve participação de 15% do público alvo (Gráfico 2).

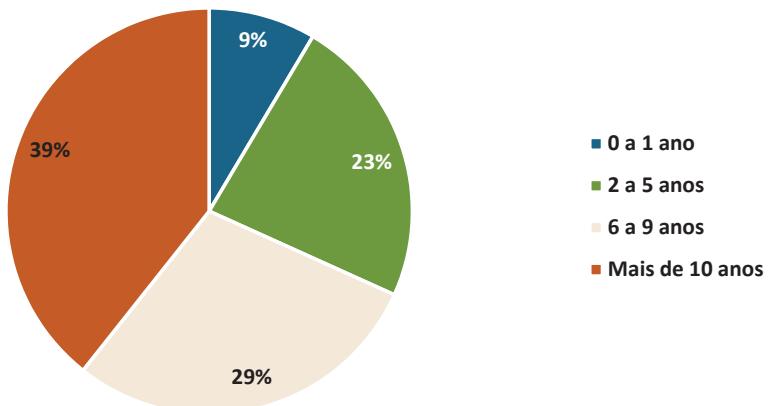
Gráfico 2 – Respondentes da pesquisa



<sup>1</sup> Fonte: COCAP/GAPE/DIRAD/DIGES - Quantitativo da ANS - maio 2016:  
Ativo permanente= 557  
Contrato temporário= 223  
Estagiário= 85  
Terceirizado= 500

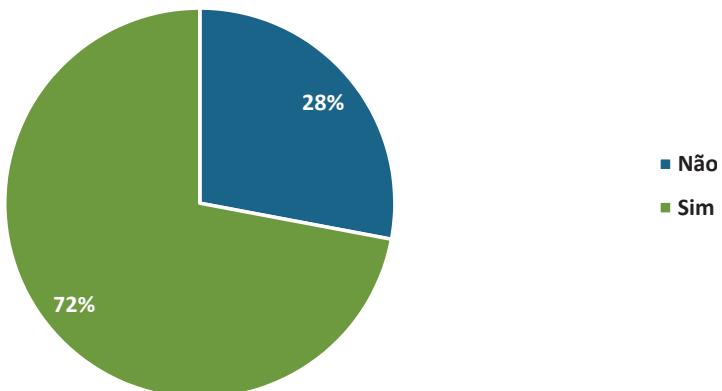
A maior participação foi dos servidores e/ou colaboradores com mais de 10 anos na ANS (39%; N= 83), seguidos por aqueles em atividade há 6-9 anos (29%; N= 61), 2-5 anos (23%; N= 49) e 0-1 ano (9%; N= 18) (Gráfico 3).

Gráfico 3 – Há quanto tempo você trabalha da ANS?



Quando perguntados sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria da ANS, grande parte respondeu “SIM” (72%; N= 152) (Gráfico 4).

Gráfico 4 – Você conhece as atribuições da Ouvidoria da ANS?



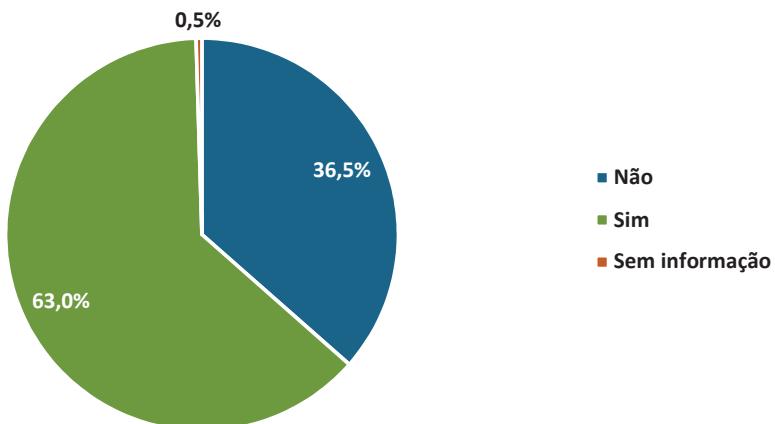
A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria segundo o tempo (anos) de trabalho na ANS mostrou que o maior percentual de “Não” conhecimento ficou a cargo daqueles com o menor tempo na instituição, 0 a 1 ano, seguidos por aqueles com 2 a 5 anos, 6 a 9 anos e mais de 10 anos (55,6%, 34,7%, 29,5% e 16,9%, respectivamente) (Tabela 1).

Tabela 1 – Conhecimento das atribuições da Ouvidoria versus tempo de trabalho na ANS.

Há quanto tempo você trabalha na ANS?	Você conhece as atribuições da Ouvidoria da ANS?				Total
	SIM	%	NÃO	%	
0 a 1 ano	8	44,4	10	55,6	18
2 a 5 anos	32	65,3	17	34,7	49
6 a 9 anos	43	70,5	18	29,5	61
Mais de 10 anos	69	83,1	14	16,9	83
Total Geral	152	72,0	59	28,0	211

Sobre o conhecimento da existência da atividade de Ouvidoria Interna, 63% (N= 133) dos respondentes afirmaram conhecer esse canal (Gráfico 5).

Gráfico 5 – Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?



Da mesma forma, o “Não” conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna foi maior naqueles com o menor tempo na ANS, 55,6%, 44,9%, 37,7% e 26,5% (0 a 1 ano, 2 a 5, 6 a 9 e mais de 10 anos, respectivamente) (Tabela 2).

Tabela 2 – Conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna versus tempo de trabalho na ANS.

Há quanto tempo você trabalha na ANS?	Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?					Total
	SIM	%	NÃO	%	Sem Informação	
0 a 1 ano	8	44,4	10	55,6	-	18
2 a 5 anos	27	55,1	22	44,9	-	49
6 a 9 anos	37	60,7	23	37,7	1	61
Mais de 10 anos	61	73,5	22	26,5	-	83
Total Geral	133	63,0	77	36,5	1	211

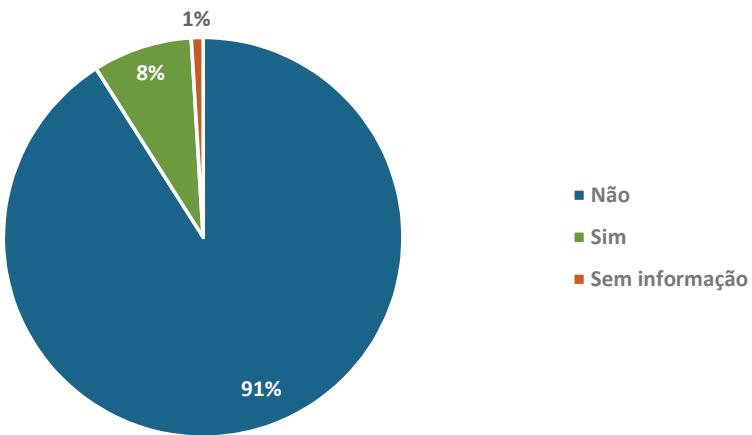
A análise sobre o conhecimento das atribuições da Ouvidoria e da atividade de Ouvidoria Interna mostrou que daqueles que relataram conhecer as atribuições da Ouvidoria (N= 152), apenas 23% (N= 35) não conheciam o canal de recebimento de manifestações do corpo funcional. Por outro lado, dentro do grupo que relatou “Não” conhecer as atribuições da Ouvidoria (N= 59), há um conjunto de indivíduos que relatou conhecer a atividade de Ouvidoria Interna (28,8%; N= 17) (Tabela 3).

Tabela 3 – Conhecimento das atribuições da Ouvidoria versus conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna.

Você conhece as atribuições da Ouvidoria da ANS?	Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?					Total
	Sim	%	Não	%	Sem Informação	
Sim	116	76,3	35	23,0	1	152
Não	17	28,8	42	71,2	-	59
Total Geral	133		77		1	211

Apenas 8% dos respondentes (N= 17) relataram a utilização da Ouvidoria Interna da ANS e 91% (N= 192) relataram a não utilização do canal (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?



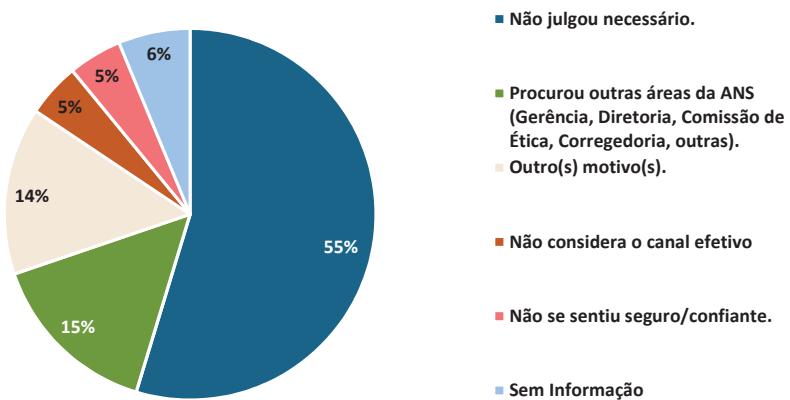
Aproximadamente 65% (N= 11) dos demandantes da Ouvidoria Interna foram os servidores e/ou colaboradores com mais tempo de trabalho na instituição. Em seguida foram os com 6 a 9 anos de trabalho (23,5%; N= 4), os com 2 a 5 anos (11,8%; N= 2) e, como era de se esperar, não houve demanda oriunda dos trabalhadores mais novos (Tabela 4).

Tabela 4 – Utilização do canal da Ouvidoria Interna versus tempo de trabalho na ANS.

Há quanto tempo você trabalha na ANS?	Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?	
	Sim	%
0 a 1 ano	-	-
2 a 5 anos	2	11,8
6 a 9 anos	4	23,5
Mais de 10 anos	11	64,7
Total Geral	17	

As justificativas de não utilização do canal pelos 192 respondentes foram: “Não julgou necessário” (55%; N= 105), “Procurou outras áreas da ANS” (15%; N= 29), “Outro motivo” (14%; N= 28), “Não considera o canal efetivo” (5%; N= 9), “Não se sentiu seguro/confiante” (5%; N= 9) e “Sem informação” (6%; N= 12) (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Caso não tenha utilizado o canal de Ouvidoria Interna, indique o porquê.



Dos 29 participantes (15%) da pesquisa que relataram ter procurado outras áreas da ANS, 55,2% (N= 16) tinham conhecimento da atividade de Ouvidoria Interna, mas mesmo assim, preferiram recorrer à Gerência, Diretoria, Comissão de Ética, Corregedoria, entre outras.

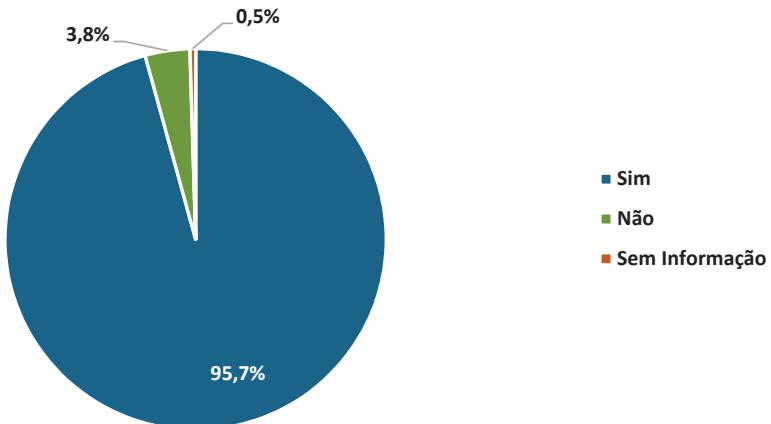
Tabela 5 – Procurar outras áreas da ANS versus o conhecimento sobre a atividade de Ouvidoria Interna

Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?	Procurou outras áreas da ANS (Gerência, Diretoria, Comissão de Ética, Corregedoria, outras)	
	Não	%
Sim	16	55,2
Não	13	44,8
Total Geral	29	

Os 14% (N= 28) que responderam “Outro motivo” relataram que não sabiam da existência ou atribuição da Ouvidoria Interna, que tinham dúvidas sobre em qual situação o canal deveria ser utilizado, que não sabiam que colaboradores poderiam encaminhar demandas, desconheciam o papel e o alcance da Ouvidoria Interna ao receber demandas, não tinham conhecimento de mudanças na instituição provenientes da Ouvidoria Interna e que quando necessário tinham acesso direto aos técnicos da área sem a necessidade de formalização da demanda.

Majoritariamente, ou seja, aproximadamente 96% dos servidores e ou colaboradores (N= 202) relataram que gostariam de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da instituição (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da ANS?



## DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

No Brasil, o código de defesa do consumidor<sup>2</sup> trouxe entre suas exigências a necessidade de criar unidades de ouvidoria nas organizações, para o monitoramento da qualidade dos produtos e serviços, assim como para assegurar excelência no atendimento. No setor público, o esforço da União no sentido de organizar as instâncias e mecanismos de participação direta da sociedade veio apenas em 2014 com a publicação do Decreto nº 8.243/14, que contemplou dentre outros as Ouvidorias Públicas.

Dentro desse contexto, segundo FARIAS (2008), as mudanças na relação entre organização e funcionário, em razão das negociações de acordos coletivos de trabalho, valorização do trabalhador, entre outros aspectos, possibilitaram às

<sup>2</sup> Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

instituições, públicas ou privadas, refletir sobre sua postura interna e criar o canal de comunicação da Ouvidoria Interna.

Esse canal tem como foco acolher denúncias, sugestões, elogios, consultas e reclamações, exclusivamente, dos funcionários para a melhoria contínua de processos, práticas e relacionamentos em uma instituição (MARCHIORI, 2010). Adicionalmente, a Ouvidoria Interna tem como objetivo disseminar e fortalecer a gestão participativa, democrática e transparente com todos os seus colaboradores, além de reforçar o compromisso desses com a instituição.

A ANS instituiu sua Ouvidoria Interna em 2011 e, desde então, o canal tem sido muito pouco utilizado por seu corpo funcional, conforme mencionado anteriormente.

Buscando conhecer as razões pelas quais a Ouvidoria Interna é pouco utilizada pelo corpo funcional foi realizada a *Pesquisa – Ouvidoria Interna da ANS* com todos os servidores e colaboradores. Com base nos achados desse trabalho, a Ouvidoria irá propor melhorias desse importante canal comunicacional.

A pesquisa teve adesão de 15% do público alvo. Essa taxa de resposta está próxima do que foi encontrado em outros estudos que se utilizaram do recurso de formulário eletrônico como ferramenta de coleta de dados (GALAN e VERNETTE, 2000; BACHELET e MOSCAROLA, 2002 *apud* FREITAS, JANISSEK-MUNIZ e MOSCAROLA, 2004).

A população desse estudo é composta predominantemente por “veteranos” da ANS, tendo em vista que 68% dos participantes são indivíduos com 6 ou mais anos na instituição, com conhecimento das atribuições da Ouvidoria, bem como da atividade de Ouvidoria Interna. Apesar disso, a utilização do canal foi muito baixa. Em contrapartida, os “veteranos” foram, em sua maioria, os que mais o utilizaram.

Podemos citar possíveis explicações para a ocorrência de número insignificante de demandas do público interno, tais como a ausência de divulgação do canal e a clareza de seu papel, além do pouco destaque às recomendações expedidas pela Ouvidoria e acatadas pelas áreas, no relatório anual de atividades. Essas hipóteses

se fundamentam no relato de quase um terço de respondentes, que afirma ter procurado outras áreas da ANS ou teve dúvidas acerca da atribuição, atuação, papel e alcance da Ouvidoria Interna.

Essa pesquisa confirmou que quanto maior o tempo de trabalho na ANS maior é o conhecimento do servidor e/ou colaborador sobre as atribuições da Ouvidoria e o seu canal interno. Além disso, parece haver desencontro de informações no que diz respeito a conhecer as atribuições da unidade e conhecer as atividades desenvolvidas por ela. Isto porque, foi encontrado dentro do grupo que conhece as atribuições da Ouvidoria indivíduos que não conheciam o canal de Ouvidoria Interna e dentro do grupo que não conhece as atribuições alguns que conheciam o canal. Dessa forma, há que se trabalhar em ações que mitiguem essa questão e promovam conhecimentos uniformes para todos os servidores e colaboradores.

O achado mais positivo foi em relação ao desejo de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da ANS, isto é, aproximadamente 96% dos respondentes “Sim” a esse item. Mais uma vez, fica evidente o papel e o espaço a ser ocupado pela Ouvidoria Interna de nossa instituição no que diz respeito a ampliar o diálogo entre a ANS e seus funcionários.

Em síntese, a presente pesquisa traz questões importantes para reflexão por parte da Ouvidoria, bem como fornece valiosos subsídios para que a atividade de Ouvidoria Interna se consolide como atividade de estruturação do saber organizacional e o corpo funcional como a base dessa construção.

## REFERÊNCIAS

FARIAS, Lúcia. Ouvidoria interna ou externa: quando optar por uma ou por outra?. 2016. Disponível em: <[http://www.administradores.com.br/noticias/ouvidoria\\_interna\\_ou\\_externa\\_quando\\_optar\\_por\\_uma\\_ou\\_outra/19013/](http://www.administradores.com.br/noticias/ouvidoria_interna_ou_externa_quando_optar_por_uma_ou_outra/19013/)>. Acesso em: 26 de jul. de 2016.

FERNANDES, Angela. **O diálogo nas organizações: a ouvidoria interna sob a óptica das Relações Públicas.** 2009. 293 f. Tese (Doutorado)–Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

FREITAS, Henrique Mello Rodrigues de; JANISSEK-MUNIZ, Raquel; MOSCAROLA, Jean. Uso da internet no processo de pesquisa e análise de dados. In: ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE EMPRESAS DE PESQUISA, 2004, São Paulo. **Anais eletrônicos...** São Paulo: ANEP, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/4801/000504797.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 12 set. 2016.

MARCHIORI, Marlene Regina. Ouvidoria interna como processo de interação nas organizações contemporâneas. **Organicom**, São Paulo, ano 7, n. 12, p. 117-129. 2010. Disponível em: <<http://www.revistaorganicom.org.br/sistema/index.php/organicom/article/view/259/339>>. Acesso em: 12 set. 2016.

# ANEXO

PESQUISA - OUVIDORIA INTERNA DA ANS

[Formulário](#) | [Resultado](#) | [Busca Ficha](#) | [Alterar Ficha](#) | [Imprimir Formulário](#)

A Ouvidoria Interna é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da ANS, com objetivo de permitir a participação dos servidores e colaboradores na busca de melhoria e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração das recomendações que são feitas semestralmente, ou quando oportuno, pela Ouvidoria.

Essa pesquisa tem como objetivo subsidiar a Ouvidoria da ANS na melhoria desse canal.

\* Preenchimento Obrigatório

Atenção: nos campos marcados com 'Visível ao público' não devem ser colocados dados de sua intimidade e privacidade.  
Clique aqui em caso de dúvidas relativas a este formulário.

1) Há quanto tempo você trabalha na ANS?

- 0 a 1 ano
- 2 a 5 anos
- 6 a 9 anos
- Mais de 10 anos

2) Você conhece as atribuições da Ouvidoria da ANS?

- Sim
- Não

3) Você sabia que a Ouvidoria da ANS também recebe manifestações (consulta, reclamação, elogio e sugestão) dos servidores e colaboradores (Ouvidoria Interna)?

- Sim
- Não

4) Você já utilizou o canal da Ouvidoria Interna?

- Sim
- Não

5) Se não, indique o porquê:

- Não se sentiu seguro/confiante.
- Não julgou necessário.
- Não considera o canal efetivo
- Procurou outras áreas da ANS (Gerência, Diretoria, Comissão de Ética, Corregedoria, outras).
- Outro(s) motivo(s).

6) Outro(s) qual(is)?

7) Você gostaria de contribuir com a melhoria e aperfeiçoamento da ANS?

- Sim
- Não

**PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:**



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



*Use a opção do código  
para ir ao portal da ANS*

