

# Ouvíndoria

## Relatório das Atividades



**1º Semestre de 2006**

Ministério da Saúde



# Ouvidoria

## Relatório de Atividades

1º Semestre de 2006



# Agência Nacional de Saúde Suplementar

## Fausto Pereira dos Santos

Diretor-Presidente (PRESI)  
Diretoria de Normas e  
Habilitação de Produtos (DIPRO)

## Alfredo Luiz de Almeida Cardoso

Diretoria de Normas e Habilitação  
de Operadoras (DIOPE)

## Eduardo Marcelo de Lima Sales

Diretoria de Fiscalização (DIFIS)

## Gilson Caleman

Diretoria de Gestão (DIGES)

## Jose Leoncio de Andrade Feitosa

Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)

## Adilson Batista Bezerra

Ouvidoria (OUVID)

## Aluísio Gomes da Silva Júnior

Secretaria Geral (SEGER)

## Alzira de Oliveira Jorge

Secretaria Executiva

## Cristina Rego Monteiro da Luz

Gerência de Comunicação Social (GCOMS)

## Dalton Coutinho Callado

Procuradoria Geral da ANS (PROGE)

## Francisco Teixeira da Silva Telles

Corregedoria (PPCOR)

## Jorge Magalhães Toledo

Auditoria (AUDIT)

## Leda Maria de Vargas Rebello

Chefia de Gabinete da Presidência  
do Rio de Janeiro (PRESI)

## Equipe da Ouvidoria:

### Ouvidor:

Adilson Batista Bezerra

### Grupo de Trabalho:

Bruno Waszkiewicz Cardoso Botelho  
Carmen Letícia P. dos Santos  
Daniela Henriques Coppola  
Francisco das Chagas Gomes Nery  
Gladstone Vidigal Franco  
Hermínio José Leitão Mendes  
Marlene Marques Rodrigues dos Santos  
Paula Balbino Soares  
Pedro Faria Junior  
Renata Augusto Costa  
Rogers Silva Rossi  
Rosemaire Aparecida da Silva



# Índice

<b>1 – Introdução.....</b>	<b>09</b>
<b>2 – Demandas da Ouvidoria.....</b>	<b>09</b>
Tabela I – Comparativo do aumento do número de demandas entre os anos de 2004 e 2005.....	09
Gráfico 1 – Tipos de demandas registradas no 1º semestre de 2006.....	10
Gráfico 2 – Comparativo entre o número de demandas registradas no 2º semestre de 2005 e no 1º semestre de 2006.....	10
Gráfico 3 – Distribuição mensal das demandas.....	10
Gráfico 4 – Distribuição das demandas por área.....	10
Gráfico 5 – Meios de contato com a Ouvidoria.....	10
Gráfico 6 – Perfil do demandante.....	11
<b>3 – Projetos em andamento e em fase de implantação.....</b>	<b>11</b>
3.1 – Ouvidoria Itinerante.....	11
Tabela II-Órgãos de Defesa dos Consumidores e Nurafs visitados.....	11
3.2 – Ouvidoria Interna.....	12
3.3 – Reformulação do Sistema de Gerência de Demandas da Ouvidoria.....	12
3.4 – Cartilha da Ouvidoria.....	12
3.5 – O Canal Especial Hot Site.....	12
Figura 1 – Estrutura de funcionamento do Hot Site.....	13
<b>4 – Ampliação dos Recursos Humanos e do Espaço Físico.....</b>	<b>13</b>
<b>5 – Demandas recebidas de beneficiários de planos de saúde por meio do portal institucional do Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC.....</b>	<b>13</b>
Gráfico 7 – Respostas às solicitações da Ouvidoria por dados complementares.....	14
<b>6 – Agradecimentos.....</b>	<b>14</b>



# 1

## Introdução

A criação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, por meio da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, foi o mais importante marco da regulação do mercado de saúde suplementar no país. Até o surgimento da ANS não havia órgão com a atribuição específica de regular o mercado de saúde privada no Brasil.

As ouvidorias públicas são o reflexo do conceito expresso na Constituição Federal Brasileira de 1988, qual seja do princípio da eficiência e do que se passou a chamar de cultura da reclamação, que se tornou mais forte na década de 90, com a solidificação da democracia. Consolidou-se uma aspiração social traduzida por uma nova postura cidadã, que exige uma gestão mais eficaz do bem público com a transparência e honestidade dos administradores ou gestores e posicionamento da administração a serviço do cidadão por meio da criação de canais de comunicação que propiciem a ampliação da participação popular.

A entrada das ouvidorias no organograma das instituições públicas reflete o desejo da Administração Pública de se modernizar e de satisfazer a sociedade em constante evolução, muito mais exigente, participativa, e que reivindica melhor qualidade de vida, ciente de seus direitos e mais consciente quanto a sua influência nas decisões do Estado. Ao instituir uma ouvidoria, organismos públicos demonstram a sua vontade de agir com eficiência contra ações da má administração, comportamentos abusivos, estimulando a transparência e a qualidade no atendimento e demonstrando respeito ao cidadão.

A ouvidoria da ANS é uma ouvidoria setorizada, traço característico da evolução da Ouvidoria Pública no Brasil, segundo João Elias de Oliveira, Presidente da Associação Brasileira de Ouvidores e ex Ouvidor-Geral do Estado do Paraná. É um canal de diálogo com a população, dedicado a escutar reivindicações, reclamações e elogios, representando valiosa fonte de recomendações para a melhoria do serviço público.

A Ouvidoria da ANS possui a missão de acompanhar a atuação da agência, zelando pelo eficiente funcionamento e correto cumprimento das funções institucionais. O presente relatório contém informações sobre as atividades realizadas pela Ouvidoria, contendo dados estatísticos das demandas registradas no último semestre, e apresentando novos projetos, que são o foco da atual administração.

# 2

## Demandas da Ouvidoria

Seguindo sua função institucional, a Ouvidoria da ANS recebe demandas de beneficiários, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviço, gestores e outros, dentro dos seguintes motivos:

**(a) Reclamação:** Manifestação que demonstre indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte da ANS ou que expressa insatisfação individual ou coletiva quanto a procedimentos adotados pela ANS ou por outro agente da área de saúde suplementar, fundamentadas ou não, que, mesmo não contrariando dispositivos legais, desagradam aos usuários, merecendo levantamento das razões que os motivam;

**(b) Consulta:** Compreende as demandas que solicitam dados, informações, e esclarecimentos de matérias relativas à saúde suplementar;

**(c) Sugestão:** Propostas apresentadas pelos usuários para aperfeiçoamento de políticas e de normas ou com o intuito de melhorar ou alterar procedimentos da ANS;

**(d) Elogio:** Todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com decisões, procedimentos e desempenho da ANS.

O aumento das atividades e projetos desenvolvidos por esta Ouvidoria mostrou a necessidade de apresentação semestral de suas atividades, o que permite melhor transparência de sua atuação e fácil acompanhamento pela população.

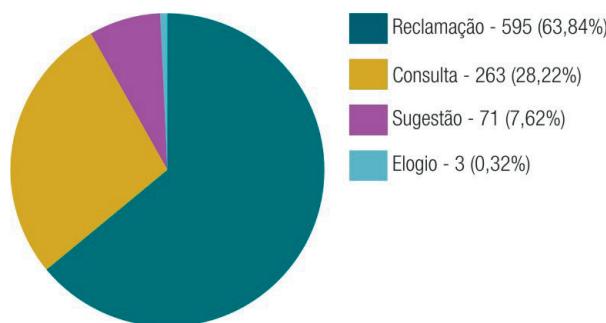
A tabela I apresenta quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria nos anos de 2004 e 2005:

**Tabela I – Comparativo do aumento do número de demandas entre os anos de 2004 e 2005**

Ano	Reclamações	Consultas	Sugestões	Elogios	Total
2004	407	43%	412	44%	117 12% 5 1% 941
2005	648	48%	520	40%	153 11% 9 1% 1330

O gráfico seguinte apresenta a distribuição de demandas por tipo durante o 1º semestre de 2006.

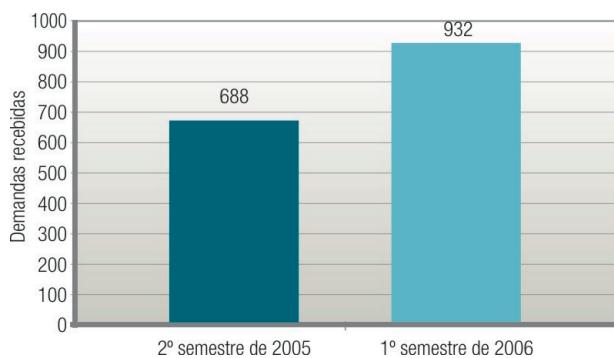
**Gráfico 1 – Tipos de Demandas registradas no 1º semestre de 2006**



(Fonte: GEDO / OUVID)

Na comparação entre a tabela I e o Gráfico 1, nota-se que o número de reclamações registradas no 1º semestre do corrente ano está próximo do número registrado em todo o ano de 2005. O total de demandas registradas neste 1º semestre (932) é quase igual ao total registrado em todo o ano de 2004. Estes números mostram que usuários, operadoras e prestadores de serviço estão mais conscientes acerca da atuação da Ouvidoria desta Agência.

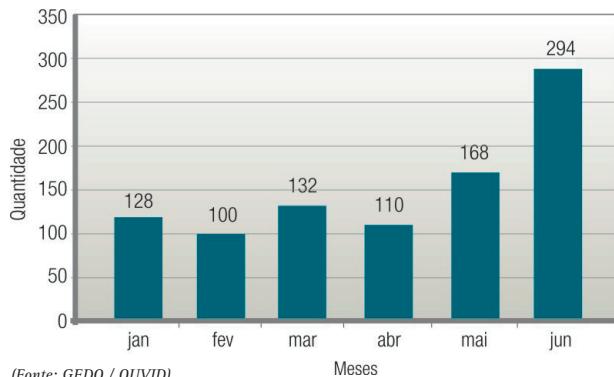
**Gráfico 2 – Comparativo entre o número de demandas registradas no 2º semestre de 2005 e no 1º semestre de 2006**



(Fonte: GEDO/OUVID)

O gráfico 2 mostra um aumento de 35,5% entre o número de demandas registradas nos citados semestres. Parte deste aumento deve-se ao trabalho de divulgação realizado pela Ouvidoria Itinerante (item 3.1 deste relatório).

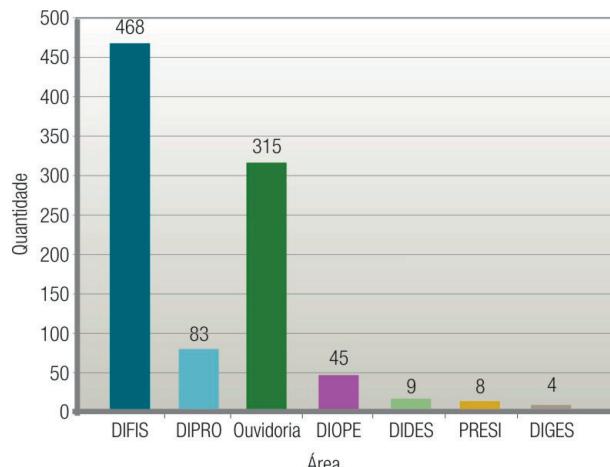
**Gráfico 3 – Distribuição mensal das demandas**



(Fonte: GEDO / OUVID)

A distribuição até maio possui certa uniformidade. O aumento significativo ocorrido no mês de junho (Gráfico 3) reflete o período em que beneficiários de planos de saúde, por meio do portal do Instituto de Defesa do Consumidor (IDEC), enviaram grande número de demandas.

**Gráfico 4 – Distribuição das demandas por áreas**

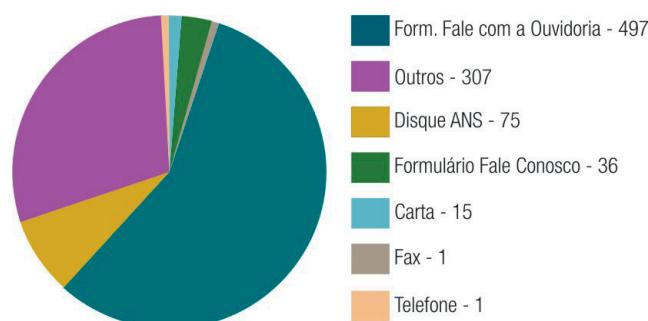


(Fonte: GEDO/OUVID)

A Diretoria de Fiscalização (DIFIS) é a principal destinatária do maior número de reclamações registradas junto a esta Ouvidoria.

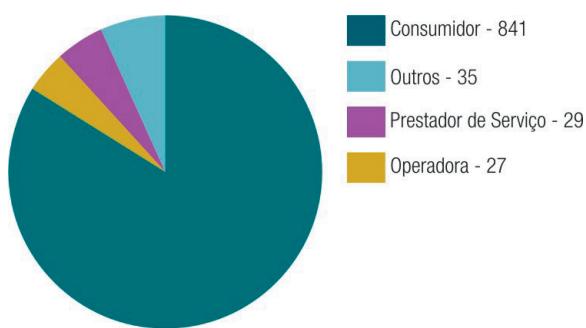
As demandas consideradas como de “Ouvidoria” são 33,8% do total e representam as que foram resolvidas na mesma, como demandas destinadas a outras agências (p.ex. ANVISA) e demandas encaminhadas por beneficiários de planos de saúde por meio do portal institucional do Instituto de Defesa do Consumidor.

**Gráfico 5 – Meios de Contato com a Ouvidoria**



(Fonte: GEDO/OUVID)

A maior parte das demandas da Ouvidoria (53,3%) é obtida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no sítio da ANS. As demandas que são registradas junto ao Disque-ANS, são encaminhadas para análise desta Ouvidoria e representam 8% do total. As demandas de beneficiários registradas utilizando-se o portal do IDEC somam 271 do total de 307 registros do perfil “Outros”, correspondendo a 29% do total de contatos.

**Gráfico 6 – Perfil do demandante**

(Fonte: GEDO/OUVID)

A grande maioria dos registros feitos são de consumidores de planos de saúde. Das 841 presentes, 271 representam as já citadas demandas enviadas pelos beneficiários de planos de saúde por meio do portal do Instituto de Defesa do Consumidor.

## 3 Projetos em andamento e em fase de implantação

### 3.1 – Ouvidoria Itinerante

A Ouvidoria Itinerante consiste em amplo projeto, dividido em três etapas, que tem por objetivo a criação de um novo canal de comunicação entre a Ouvidoria da ANS, os Núcleos Regionais de Atendimento e Fiscalização (Nurafs) da ANS e entidades externas, compreendidos os órgãos estaduais e municipais de defesa dos consumidores e operadoras de planos de saúde.

#### 3.1.1 – 1ª Etapa: Criação dos Canais de Comunicação nos Órgãos Estaduais

Baseado em sua independência funcional e administrativa para atuar, esta Ouvidoria busca o fortalecimento de sua relação com os órgãos de defesa do consumidor. Logo, nesta primeira etapa, as idéias principais da Ouvidoria Itinerante consistem:

(a) na criação de um canal permanente de comunicação entre os programas estaduais de defesa dos consumidores e a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar. O objetivo é eliminar, por completo, eventuais dificuldades de comunicação entre estes órgãos e a ANS, criando um canal de comunicação permanente e que torne possível um relacionamento ágil e direto

para a solução de demandas sobre a atuação da Agência e orientação sobre a correta aplicação das normas editadas pela ANS;

(b) na interação com os Nurafs, buscando uma maior e permanente interlocução entre estes e a Ouvidoria da ANS.

Iniciado em fevereiro do corrente ano, o ciclo de visitas da primeira etapa já percorreu, em quase sua totalidade, as Regiões Norte e Nordeste e 1 estado da região Sul. Conforme a tabela abaixo, foram visitados 15 órgãos estaduais de defesa dos consumidores, 1 órgão municipal de defesa e 3 Nurafs.

**Tabela II – Órgãos de defesa dos consumidores e Nurafs visitados**

	Órgãos de defesa	Reunião	Nuraf
1	Manaus (AM)	16 de fevereiro	Não possui
2	Teresina (PI)	09 de março	Não possui
3	Porto Velho (RO)	16 de março	Não possui
4	São Luís (MA)	23 de março	Não possui
5	Maceió (AL)	27 de abril	Não possui
6	Salvador (BA)	04 de maio	04 de maio
7	Palmas (TO)	11 de maio	Não possui
8	Recife (PE)	18 de maio	18 de maio
9	Olinda* (PE)	18 de maio	Não possui
10	Boa Vista (RR)	01 de junho	Não possui
11	João Pessoa (PB)	29 de junho	Não possui
12	Macapá (AP)	13 de julho	Não possui
13	Aracaju (SE)	27 de julho	Não possui
14	Natal (RN)	03 de agosto	Não possui
15	Curitiba (PR)	10 de agosto	10 de agosto
16	Vitória (ES)	15 de agosto	Não possui

\*municipal

A conclusão deste ciclo de visitas ocorrerá até o fim do ano, quando todos os Órgãos Estaduais de Defesa do Consumidor e Nurafs serão visitados por esta Ouvidoria.

Os resultados obtidos neste primeiro momento serão analisados quanto à sua receptividade e eficiência tanto pelos órgãos de defesa do consumidor quanto pelos consumidores que utilizarem o novo canal criado por meio de pesquisas realizadas junto aos órgãos e número de demandas enviadas a esta Ouvidoria.

#### 3.1.2 – 2ª Etapa: Criação dos Canais de Comunicação nos Órgãos Municipais

Consolidado o modelo de interação, proceder-se-á à segunda etapa do projeto, a qual consiste em criar igual canal com os Procons municipais.

Neste momento, será realizada a seleção dos municípios com as maiores concentrações populacionais no país, por região, bem como onde há a maior concentração de beneficiários de planos de saúde. Tais escolhas são justificadas pela impossibilidade de visitar os mais de 5.000 municípios existentes na federação.

### **3.1.3 – 3ª Etapa: Relacionamento com as Operadoras de planos de saúde**

Paralelamente à 2ª etapa, a execução da terceira fase consistirá em verificar a atuação da ANS junto às operadoras de planos de saúde. Neste momento, será verificado como as operadoras vêm a atuação da Agência, os pontos de convergência e divergência.

As sugestões e reclamações recebidas nesta etapa servirão de base para sugerir a atuação da Agência, sendo repassadas aos setores competentes da mesma.

### **3.1.4 – Conteúdo das reuniões junto aos órgãos de defesa dos consumidores**

Durante as reuniões com os órgãos de defesa dos consumidores, os temas discutidos são:

(a) Instalação de Urna da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar: constitui canal permanente de comunicação entre os órgãos de defesa do consumidor e a Ouvidoria, possuindo a função de receber reclamações e sugestões acerca da atuação da ANS, bem como eventuais demandas individualizadas. O órgão de defesa necessita, apenas, encaminhar (mensalmente ou em períodos acordados) os formulários depositados na urna para esta Ouvidoria.

(b) Revisão de demandas pendentes: solicitamos cópias de ofícios e outros documentos que tenham sido enviados à Agência e que não tenham obtido resposta adequada para que possamos realizar, junto ao setor competente, a busca para a solução da mesma;

(c) Distribuição da Cartilha da Ouvidoria: a atuação da Ouvidoria ainda é pouco conhecida pelo público em geral. A cartilha informa sobre nossa função e campo de atuação, bem como os meios que podem ser utilizados para registrar uma demanda junto à mesma;

(d) Fornecimento das cartilhas da ANS: a Agência desenvolveu cartilhas que versam sobre Cobertura Assistencial, Reajuste de Mensalidade e Carência, Doenças e Lesões Preexistentes e Urgência e Emergência. Sua distribuição ao público é de fundamental importância para que consumidores de planos de saúde possam conhecer melhor o mercado de saúde suplementar e possuam o conhecimento adequado para defender seus direitos. Verificamos quais Procons necessitam de novos exemplares para que possamos supri-los novamente.

## **3.2 – Ouvidoria Interna**

A Instrução de Serviço da Ouvidoria Interna objetiva estabelecer as normas e procedimentos necessários para receber e apurar a veracidade de denúncias sobre atitudes inadequadas eventualmente praticadas (por exemplo: assédio sexual e moral), atos de improbidade praticados por seus servidores e / ou colaboradores, independentemente do vínculo que possuam com a ANS, bem como buscar sugestões para a melhoria dos procedimentos internos da Agência.

A definição destes procedimentos criará mais transparência e confiabilidade para aqueles que se sentirem prejudicados em situações inadequadas, com a garantia do anonimato para aqueles que desejem denunciar condutas não compatíveis com o exercício da função pública.

A Ouvidoria Interna deve ser vista como uma medida de valorização do serviço público, uma vez que compreende mecanismo no qual o próprio agente público (servidor público ou colaborador eventual) poderá contribuir para a melhoria institucional do seu ambiente de trabalho.

## **3.3 – Reformulação do Sistema de Gerência de Demandas da Ouvidoria**

A reformulação do Sistema de Informações da Ouvidoria é um projeto em parceria com a Gerência Geral de Informação e Sistemas – GGIS, que visa ao aprimoramento de nossos serviços e a garantia da satisfação de todos os cidadãos que procuram a Ouvidoria.

Esse sistema permitirá rapidez e eficiência no fornecimento das informações, garantia de retorno aos demandantes, avaliação de desempenho dos serviços prestados, aprimoramento do processo de tomada de decisões, bem como elevar a credibilidade e fidelidade dos mesmos.

## **3.4 – Cartilha da Ouvidoria**

Encontra-se, em fase de elaboração de *design*, a Cartilha da Ouvidoria da ANS. Nela, tanto o beneficiário quanto o prestador ou operadora de plano de saúde encontrarão explicações sobre o foco de atuação desta Ouvidoria e como acioná-la, caso necessário.

O principal objetivo é divulgar de forma clara e eficiente a existência e campo de atuação desta Ouvidoria.

## **3.5 – O Canal Especial Hot Site**

As prerrogativas do Ouvidor incluem receber demandas dos agentes sujeitos ou não à regulação da ANS e promover as ações necessárias à apuração das demandas recebidas, recomendando a adoção das providências necessárias ao atendimento das mesmas.

A criação de um canal especial, subordinado à Ouvidoria desta Agência, para interligar todos os órgãos de defesa do consumidor e Ministérios Públicos, visa conferir maior agilidade às demandas oriundas dessas entidades.

As demandas serão selecionadas junto ao Disque-ANS e por meio de formulários preenchidos no sítio da Agência, conforme figura abaixo.

**Figura 1 – Estrutura de Funcionamento do Hot Site**



A composição da equipe prevê a utilização de um profissional com experiência normativa e outro com experiência em cobertura assistencial. Isto objetiva filtrar o grande número de demandas (consultas e processos) recebidas, selecionando somente os que são realmente pertinentes a esta Agência. Tal análise faz-se necessária devido às demandas que não possuem embasamento frente à Lei nº 9.656/98 e que são convertidas em processos, acarretando gasto de tempo, pessoal e material, sobrecarregando vários setores dentro da ANS.

## 4 Ampliação dos Recursos Humanos e do Espaço Físico

A ampliação do quadro de servidores e colaboradores da Ouvidoria recebe atenção permanente, uma vez que a mesma constitui-se de apenas 12 componentes, distribuídos entre as unidades de Brasília (DF) e Rio de Janeiro (RJ).

No mês de setembro, a equipe recebeu Renata Costa, técnica administrativa, com formação em Comunicação Social. O foco de sua atuação é voltado para a melhoria da interface comunicacional da Ouvidoria com os Órgãos de Defesa do Consumidor e os beneficiários de planos de saúde.

O espaço físico será contemplado com nova sala, necessária para organizar a estrutura da Ouvidoria de forma mais confortável e produtiva para sua equipe.

## 5 Demandas recebidas de beneficiários de planos de saúde por meio do portal institucional do Instituto de Defesa do Consumidor

No dia 15 do mês de maio último, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC) disponibilizou, em seu sítio na rede mundial de computadores, modelos de correio eletrônico endereçado aos Diretores e ao Ouvidor da ANS, para que consumidores o enviassem aos destinatários, reclamando do aumento de preços autorizados a serem aplicados aos planos de saúde anteriores à Lei nº 9.656 de 1998.

Transcrevemos, na íntegra, o texto da mensagem, in verbis:

*Para: "webmaster@idec.org.br", "marisia.carvalho@ans.gov.br", "alzira.jorge@ans.gov.br", "leda.rebello@ans.gov.br", "barroca@ans.gov.br", "gilson.caleman@ans.gov.br", "leoncio.feitosa@ans.gov.br", "alfredo.cardoso@ans.gov.br", "maria.stella@ans.gov.br", "adilson.bezerra@ans.gov.br"*

*Assunto: Estamos de olho nos Planos de Saúde!*

*Data e Hora:*

*Prezado senhor,*

*Eu tenho um plano de saúde antigo e no ano passado me decepcionei com a atuação da ANS no sentido de admitir reajustes muito acima dos índices de inflação e do próprio "teto" estabelecido pela Agência para os contratos novos de planos de saúde. A Sul América aumentou as mensalidades dos contratos antigos em 26,10%, a Bradesco e a Itaúseg em 25,80%, a Amil em 20,07% e a Golden Cross em 19,33%.*

*De acordo com a Lei 9.961/00, especialmente o artigo 40, XVII, a ANS tem competência para autorizar reajustes dos planos de saúde, independentemente da época de sua contratação. E deve faze-lo levando em consideração o disposto no Código de Defesa do Consumidor e sabendo que é seu dever zelar para que os direitos à saúde e à vida dos consumidores de planos de saúde sejam respeitados, bem como seus direitos contratuais.*

*Por isso, espero que em 2006 a Agência cumpra com seu papel institucional de zelar pelo interesse público, regulando inclusive os reajustes dos contratos antigos e impedindo qualquer reajuste abusivo. Caso contrário, temo que a muitos consumidores não restará outra opção senão o cancelamento do plano de saúde, o que representará mais uma consequência dessa política desastrosa da ANS.*

*Atenciosamente,"*

Ressaltamos que, para todos os correios eletrônicos recebidos, a Ouvidoria da ANS retornou, em 24 horas, a seguinte mensagem:

*"Prezado Senhor (nome completo do consumidor)*

*Recebemos e analisamos sua mensagem e, por oportunidade, esclarecemos que cabe basicamente à Ouvidoria receber demandas (críticas, sugestões, elogios ou reclamações) relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a ANS, relacionadas aos serviços prestados.*

*A ANS tem se mantido atenta à sua finalidade institucional de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, verificando soluções, alertando consumidores e promovendo fiscalização - ação central da ANS.*

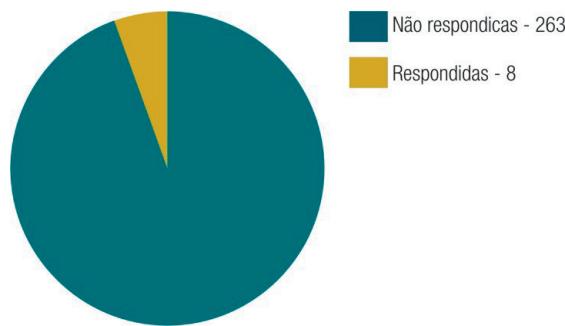
Considerando que a análise do assunto requer o exame de dados específicos, não disponíveis na sua mensagem, solicitamos que Vossa Senhoria nos forneça as seguintes informações:

- (a) nome e número de matrícula do beneficiário no plano;
- (b) razão social e/ou CNPJ da Operadora de plano de saúde;
- (c) data de adesão ao plano, e
- (d) seu endereço completo, inclusive CEP.

Para tanto, basta acessar <http://www.ans.gov.br/portal/site/ouvidoria/faleconosco.asp>, selecionar o perfil consumidor, preencher o formulário que se apresentará e prestar as informações supra solicitadas, no campo “escreva sua mensagem”.

Embora se constitua em uma forma legítima de pressão e manifestação, esta se revelou uma maneira inadequada de atuar, visto que, das 271 mensagens recebidas pela Ouvidoria da Agência, somente 3% (8 mensagens) foram respondidas pelos beneficiários de planos de saúde ao solicitarmos dados complementares (números disponíveis até o fechamento do presente relatório).

**Gráfico 7 – Respostas às solicitações da Ouvidoria por dados complementares**



(Fonte: OutLook Express)

Como o manifesto ainda se encontra disponível na página do IDEC, é certo que receberemos mais mensagens, porém, do número inicial de oito a nove correios diários, nos últimos dias essa média caiu para um ou dois.

Vale ressaltar que a Ouvidoria da Agência tem atuado em parceria com os órgãos de defesa do consumidor, buscando soluções para demandas e incentivando ações para o desenvolvimento da cidadania, podendo agir juntamente ao IDEC, se o referido instituto buscar tal caminho.

## 6 Agradecimentos

Os trabalhos e projetos realizados por esta Ouvidoria não seriam possíveis sem a valorosa contribuição das diversas diretorias e gerências desta Agência e seus respectivos profissionais que, com extrema boa vontade e dedicação, atenderam prontamente às nossas solicitações.

A Ouvidoria agradece, principalmente, à Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e, especialmente, à Fátima Cristina Araújo, por ter colaborado no relacionamento dos Procons com esta Ouvidoria, uma vez que forneceu contatos e acrescentou a participação desta Ouvidoria no Programa Parceiros da Cidadania, facilitando a interação com diversos Procons estaduais e municipais. Isto permitiu que a 1ª etapa do projeto Ouvidoria Itinerante tomasse grande impulso.

A Ouvidoria agradece à Gerência de Comunicação Social (GCOMS) pela elaboração do design da Urna da Ouvidoria e da Cartilha da Ouvidoria, itens indispensáveis à atuação desta Ouvidoria. A urna, parte integrante do Projeto Ouvidoria Itinerante, será um canal permanente de relacionamento entre a Agência e os Procons, provendo o consumidor e o beneficiário de planos de saúde de novo meio para proteger seus direitos. A cartilha possui papel fundamental, uma vez que a importância do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria é pouco conhecido pelo grande público.

A Ouvidoria agradece à Gerência Geral de Informação e Sistemas (GGSIS) e à Gerência de Informática e Sistemas (GEINF) por toda a dedicação de ambas ao desenvolvimento do novo Sistema de Gerência de Demandas. Tal atualização permitirá melhor controle sobre as demandas, desde seu registro até a conclusão, bem como permitirá estatísticas mais apuradas sobre os registros. A conjugação destes fatores levará a Ouvidoria a atuar com maior eficiência e eficácia no levantamento de eventuais problemas do mercado de saúde suplementar, acompanhando e avaliando a atuação da Agência e propondo melhorias em sua legislação e processos internos e externos.



