

Ouvidoria

Relatório das Atividades

2006

Ministério da Saúde

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Agência Nacional de Saúde Suplementar

Ouvidoria

Relatório de Atividades

2006

Agência Nacional de Saúde Suplementar

Fausto Pereira dos Santos

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

Alfredo Luiz de Almeida Cardoso

Diretoria de Normas e Habilitação
das Operadoras (DIOPE)

Eduardo Marcelo de Lima Sales

Diretoria de Fiscalização (DIFIS)

Gilson Coleman

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

Secretária Executiva

Cristina Rego Monteiro da Luz

Gerência de Comunicação (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 Waszkiavicus 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
Roger Silva Rossi
Rosemaire Aparecida da Silva

Índice

1 - Apresentação	09
2 - Demandas da Ouvidoria	09
2.1 – Distribuição de demandas pelos semestres de 2006	10
2.2 – Distribuição mensal do número de demandas	10
2.3 – Distribuição das demandas por áreas	11
2.4 – Distribuição das demandas por meios de contato	11
2.5 – Distribuição de demandas por perfil	11
3 - Projetos em andamento e em fase de implantação	12
3.1 – Ouvidoria Itinerante	12
3.2 – Ouvidoria Interna	14
3.3 – Reformulação do Sistema de Gerência de Demandas da Ouvidoria	14
3.4 – Cartilha da Ouvidoria	14
3.5 – Canal Especial <i>Hot Site</i>	14
4 - Participação da Ouvidoria em eventos	15
5 - Demandas recebidas de beneficiários de planos de saúde por meio do portal institucional do Instituto de Defesa do Consumidor – IDEC	16
6 - Agradecimentos	17

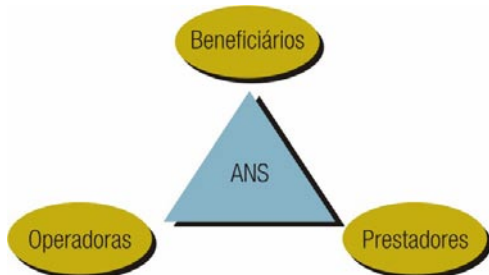
1 Apresentação

A instituição de ouvidorias demonstra a vontade dos organismos públicos de se modernizarem e agirem com eficiência contra ações da má administração. Os estímulos à transparência e à melhoria da qualidade do atendimento são os principais objetivos a serem alcançados. Isto mostra ao cidadão sua importante influência nas decisões do Estado.

Segundo Eliana Pinto, Ouvidora-Geral da União, em matéria publicada no sítio da Presidência da República (www.presidencia.gov.br/noticias/ultimas_noticias/ouvodriascrecimento), o número de unidades de ouvidoria em órgãos federais passou de 33, em 2002, para mais de 132, em 2006. "A ouvidoria pública é um instrumento importante para o cidadão participar na fiscalização e no controle da prestação do serviço público. Contribui para a consolidação da democracia, reforça a garantia e o respeito aos direitos do cidadão", explicou.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar representou, para o mercado de planos de saúde, a regulamentação necessária ao seu funcionamento saudável e eficiente. A partir desse momento, os atores do mercado (beneficiários, operadoras e prestadores de serviço) encontraram referência para nortear suas atuações.

Figura 1 – Os atores do Mercado de Saúde Suplementar



A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar foi criada com a finalidade de zelar pelo bom funcionamento da instituição. Logo, representa o canal de comunicação onde os componentes do mercado podem expor sua impressão sobre o funcionamento da ANS, relatar problemas, realizar consultas e sugerir

melhorias. Procura-se, com isto, garantir os princípios da administração pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2006, apresentando gráficos demonstrativos das demandas registradas no 1º e no 2º semestres de 2006 e os resultados obtidos nos projetos desenvolvidos pela atual administração.

2 Demandas da Ouvidoria

As demandas são enviadas por beneficiários, operadoras, prestadores de serviço, gestores e outros.

O envio de uma **reclamação** representa indício de descumprimento de obrigações e deveres por parte da Agência ou insatisfação individual ou coletiva (fundamentada ou não) quanto a procedimentos adotados pela ANS ou por outro agente da área de saúde suplementar. O registro de uma reclamação representa situação adversa que desagrada ao usuário de plano de saúde e, mesmo não contrariando dispositivos legais, merece levantamento das razões que o motivou.

A **consulta** representa demandas que solicitam dados, informações e esclarecimentos de matérias relativas à Saúde Suplementar.

As **sugestões** são propostas apresentadas pelos agentes do mercado para aperfeiçoar políticas e normas e melhorar ou alterar procedimentos da ANS.

O **elogio** especifica todas as demandas que trouxeram manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para decisões, procedimentos e desempenho da Agência.

A tabela abaixo apresenta quadro comparativo do número de demandas recebidas por esta Ouvidoria entre os anos de 2004 e 2006:

Tabela I – Comparativo do aumento do número de demandas entre os anos de 2004 e 2006

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
2006	925	63%	411	28%	126	8,6%	6	0,4%	1468

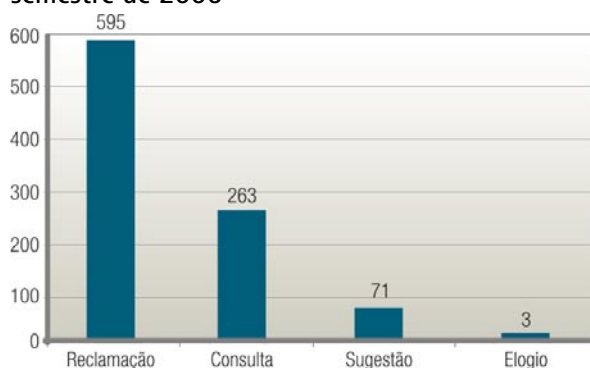
Fonte: Gerência de Demandas da Ouvidoria – GEDO

O aumento no número total de demandas demonstra resultado positivo nos trabalhos de divulgação realizados, como a Ouvidoria Itinerante, os quais contribuem para que usuários, operadoras e prestadores de serviço estejam mais conscientes acerca da atuação da Ouvidoria.

2.1 – Distribuição de demandas pelos semestres de 2006

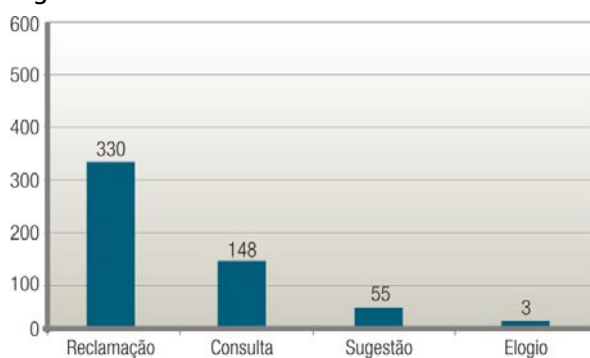
Os gráficos 1 e 2 apresentam a distribuição de demandas por tipo durante os 1º e 2º semestres de 2006.

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



Fonte: Gedo/Ouvid

Gráfico 2 – Tipos de Demandas registradas no 2º semestre de 2006

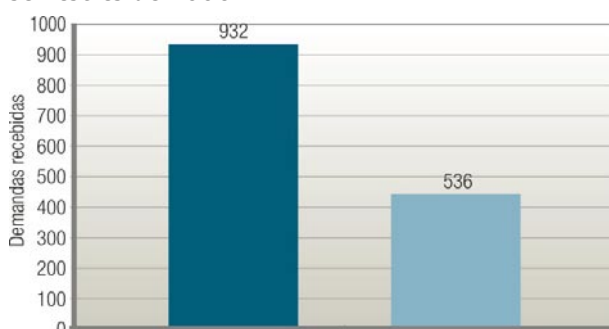


Fonte: Gedo/Ouvid

Na comparação entre os gráficos 1 e 2, nota-se que o número de reclamações registradas no 1º semestre representa 64% do número total registrado durante todo o ano de 2006. Tal fato deve-se à divulgação dos índices de reajuste dos planos de saúde novos (em 19 de maio) e ao alto número de demandas proveniente do Portal do Instituto de Defesa do Consumidor, com grande concentração no mês de junho.

O gráfico 3 mostra considerável redução do número de demandas no 2º semestre. Tal fato deve-se à redução no número de demandas provenientes dos órgãos de defesa dos consumidores e redução de demandas após o período de reajuste de planos. Como houve aumento anual total do número de demandas registradas junto a esta Ouvidoria, comprova-se que os trabalhos de divulgação estão conseguindo alcançar o mercado de saúde suplementar.

Gráfico 3 – Comparativo entre o número de demandas registradas entre o 1º e o 2º semestres de 2006



Fonte: Gedo/Ouvid

2.2 – Distribuição mensal do número de demandas

Gráfico 4 – Distribuição mensal das demandas



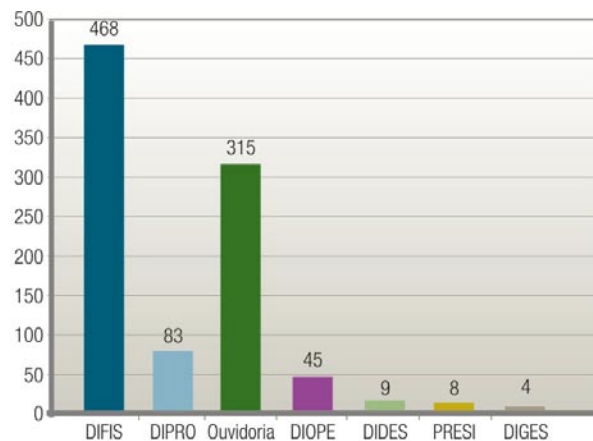
Fonte: Gedo/Ouvid

A distribuição até abril possui baixa variação. A partir de maio, começa a apresentar forte crescimento, culminando em 294 demandas em junho. Este salto significativo 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.

2.3 – Distribuição das demandas por área

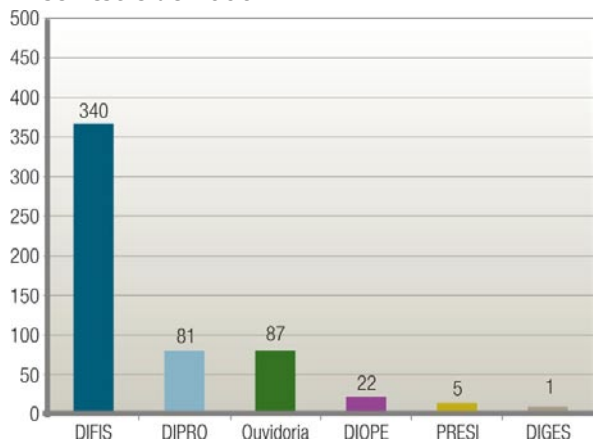
A Diretoria de Fiscalização (DIFIS), como pode ser observado nos gráficos 5 e 6, é a principal destinatária do maior número de reclamações registradas junto a esta Ouvidoria. As demandas são distribuídas pelas diretorias conforme o teor contido nas mesmas.

Gráfico 5 – Distribuição das demandas por área no 1º semestre de 2006



Fonte: Gedo/Ouvid

Gráfico 6 – Distribuição das demandas por área no 2º semestre de 2006



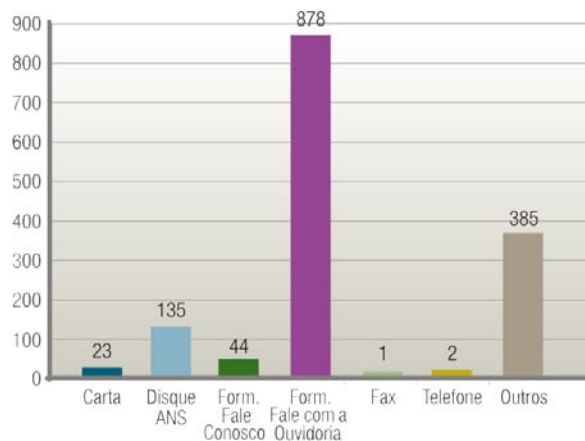
Fonte: Gedo/Ouvid

DIFIS – Diretoria de Fiscalização
DIPRO – Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos
OUVID – Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar
DIOPE – Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras
DIDES – Diretoria de Desenvolvimento Setorial
PRESI – Presidência da Agência Nacional de Saúde Suplementar
DIGES – Diretoria de Gestão

As demandas consideradas como de Ouvidoria são 27,4% do total e representam as que foram resolvidas na mesma, como demandas encaminhadas por beneficiários de planos de saúde por meio do portal do Instituto de Defesa do Consumidor e demandas destinadas a outras agências (p.ex. ANVISA).

2.4 – Distribuição das demandas por meios de contato

Gráfico 7 – Meios de Contato com a Ouvidoria

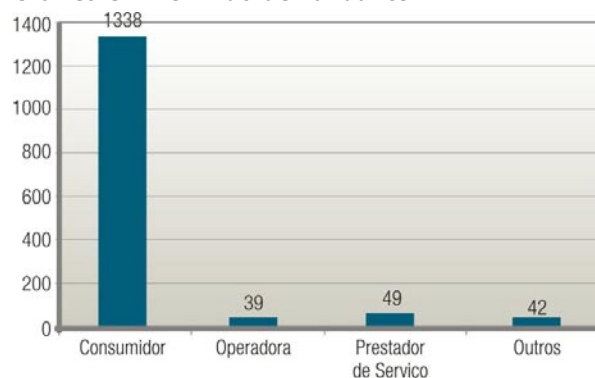


Fonte: Gedo/Ouvid

A maior parte das demandas da Ouvidoria (59,8%) 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 9,2% do total. As demandas de beneficiários registradas utilizando-se o portal do IDEC somam 336 do total de 385 registros do perfil "Outros", e representam 22,9% do total de contatos.

2.5 – Distribuição de demandas por perfil

Gráfico 8 – Perfil do demandante



Fonte: Gedo/Ouvid

A grande maioria dos registros feitos é de consumidores de planos de saúde. O grande número de demandas (1.338) de consumidores inclui as 336 enviadas por beneficiários de planos de saúde que utilizaram o portal do Instituto de Defesa do Consumidor.

3 Projetos em andamento e em fase de implantação

3.1 – Ouvidoria Itinerante

Visando ampliar a atuação da Agência Nacional de Saúde Suplementar, foi desenvolvida a Ouvidoria Itinerante, onde a regulação mais eficiente do mercado de saúde privado é o principal foco.

Dividido em três etapas, o projeto busca a criação de um novo canal de comunicação entre a Ouvidoria da ANS, os Núcleos Regionais de Atendimento e Fiscalização da ANS (Nurafs) e entidades externas, compreendendo os órgãos estaduais e municipais de defesa dos consumidores e operadoras de planos de saúde.

Por meio deste projeto, usuários e prestadores de planos de saúde podem contar com uma nova forma de acesso a esta Agência. Assim, os registros feitos junto aos órgãos de defesa do consumidor continuarão a receber atendimento individualizado. Caberá à ANS realizar o atendimento macro. Logo, as demandas encaminhadas pelos Procons a esta Ouvidoria contra uma mesma operadora e que relatem problemas acerca do mesmo tema servirão de base para a realização de diligências na operadora.

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. Nesta primeira etapa, o foco principal consiste 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 os órgãos de defesa dos consumidores e a ANS, tornando 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.

Os Núcleos Regionais de Atendimento e Fiscalização da ANS (Nurafs) representam importante recurso onde beneficiários podem obter orientação, registrar reclamações sobre operadoras e sugerir melhorias no mercado de saúde suplementar. A Ouvidoria, buscando maior interação com os diversos setores da ANS, realizou reuniões com os Núcleos, criando maior interlocução entre estes e a Ouvidoria da ANS.

Iniciado em fevereiro de 2006, o ciclo de visitas da primeira etapa já percorreu, em quase sua totalidade, as capitais da federação. Conforme as tabelas abaixo, foram visitados 24 órgãos estaduais de defesa dos consumidores (já incluído o Distrito Federal), 1 órgão municipal e 7 Nurafs.

Tabela 2 – Órgãos de Defesa dos Consumidores visitados

Órgão de Defesa	Reunião realizada com	Capital	Data
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Guilherme Frederico da Silveira Gomes (Diretor)	Manaus (AM)	16/02
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Maria das Graças do Monte Teixeira (Coordenadora Geral)	Teresina (PI)	09/03
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Mauro Brisa (Gerente Regional)	Porto Velho (RO)	16/03
Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor	José Wagner Rabelo Mesquita Filho (Superintendente)	São Luís (MA)	23/03
Secretaria Coordenadora de Justiça e Defesa Social – Superintendência de Orientação e Proteção ao Consumidor	Wedna de Miranda Lessa Santos (Superintendente)	Maceió (AL)	27/04
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor	Arquimedes Pedreira Franco (Superintendente)	Salvador (BA)	04/05
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Luciene das Graças Dantas (Diretora)	Palmas (TO)	11/05
Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – Gerência de Proteção e Defesa do Consumidor	Jaime Correia (Gerente Geral)	Recife (PE)	18/05
Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor	Elaine Melo (Diretora)	Olinda (PE) (Municipal)	18/05
Secretaria de Estado da Justiça e da Cidadania – Departamento Estadual de Defesa do Consumidor	Pedro Pinto da Silva (Diretor)	Boa Vista (RR)	01/06

Órgão de Defesa	Reunião realizada com	Capital	Data
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Odon Bezerra Calvalcante (Secretário-Executivo)	João Pessoa (PB)	29/06
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Ruzo de Jesus Ponte e Silva (Presidente)	Macapá (AP)	13/07
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Álvaro Leite Amazonas Júnior (Diretor)	Aracaju (SE)	27/07
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Jorge Alberto de Souza (Diretor)	Natal (RN)	03/08
Secretaria de Estado da Justiça e Cidadania – Coordenação de Proteção e Defesa do Consumidor	Elisângela Pareja (Coordenadora)	Curitiba (PR)	10/08
Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Celso Kohler Caldas (Diretor-Presidente)	Vitória (ES)	15/08
Secretaria de Estado de Justiça e Segurança Pública – Superintendência de Defesa do Consumidor	Vanessa Rossim (Superintendente)	Cuiabá (MT)	24/08
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Eliana Chaves Uchôa (Diretora)	Belém (PA)	31/08
Secretaria do Trabalho, Cidadania e Assistência Social – Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Alexandre Appel da Silva (Coordenador Executivo)	Porto Alegre (RS)	18/10
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Amaury Artimus da Matta (Secretário Executivo)	Belo Horizonte (MG)	14/11
Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor	Gisele Marques de Carvalho (Superintendente)	Campo Grande (MS)	17/11
Superintendência de Proteção aos Direitos do Consumidor	Antônio Carlos de Lima (Superintendente)	Goiânia (GO)	21/11
Ministério Público de Fortaleza – Departamento de Defesa do Consumidor	Antônio Carlos de Azevedo Costa (Prom. Justiça e Secretário Executivo do Decon)	Fortaleza (CE)	24/11
Secretaria de Estado de Defesa do Consumidor	José Teixeira Fernandes (Secretário)	Rio de Janeiro (RJ)	28/11
Instituto de Defesa do Consumidor	Augusto César Sampaio (Diretor-Presidente)	Brasília (DF)	01/12

Tabela 3 – Núcleos Regionais de Atendimento e Fiscalização visitados

Localização do Núcleo Regional de Atendimento e Fiscalização	Chefia	Reunião
Salvador (BA)	Raimundo Teixeira da Costa	04/05
Recife (PE)	Marcos Antônio Dias de Albuquerque	18/05
Curitiba (PR)	Carlos Gabriel Surjus	10/08

Localização do Núcleo Regional de Atendimento e Fiscalização	Chefia	Reunião
Belém (PA)	Rosester Maria de Andrade Vieira	28/08
Porto Alegre (RS)	Sylvia Inora Gravina Volkweis Sulzbach	18/10
São Paulo (SP)	Rúbia Pinheiro da Rosa Shimizu	24/10
Belo Horizonte (MG)	Renata Carla Castro	14/11

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 Procon's 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 vêem 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 per-

manente de comunicação entre os órgãos de defesa dos consumidores 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. Neste ano de 2006, todos os órgãos de defesa dos consumidores receberam exemplares para distribuição à população.

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-compativeis 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 – GGSIS, que visa o aprimoramento de nossos serviços e a garantia da satisfação de todos 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

A Cartilha da Ouvidoria da ANS encontra-se em fase de elaboração de design. 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*

Entre as prerrogativas do Ouvidor, incluem-se 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 destas entidades.

As demandas serão selecionadas junto ao Disque-ANS e por meio de formulários preenchidos no sítio da Agência, conforme figura 2.

Figura 2 – 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 Participação da Ouvidoria em eventos

A divulgação da Ouvidoria, tanto para o público interno quanto o externo, ganhou forte incremento com sua inclusão em diversos eventos patrocinados pela ANS e, também, naqueles onde esta Agência teve presença confirmada.

Entre muitos, destacamos:

- (a) Seminário "A Regulação dos Planos de Saúde – Parceiros da Cidadania", realizado em Barretos (SP), nos dias 06 e 07 de abril;
- (b) Seminário "A Regulação dos Planos de Saúde – Parceiros da Cidadania", realizado em Vitória (ES), nos dias 19 e 20 de junho;
- (c) Seminário "A Regulação dos Planos de Saúde – Projeto Parceiros da Cidadania", realizado em Mogi das Cruzes, entre os dias 19 e 21 de julho;
- (d) 3º Aniversário do Serviço de Atendimento da Ouvidoria do Núcleo do Ministério da Saúde de São Paulo, realizado em São Paulo (SP), no dia 24 de outubro;
- (e) Encontro Nacional do Centro de Colaboradores da ANS, realizado no Rio de Janeiro (RJ), no dia 07 de novembro;
- (f) I Seminário Internacional de Regulação em Saúde: Qualificação da Saúde Suplementar, realizado no Rio de Janeiro (RJ), entre os dias 07 e 09 de novembro;
- (g) 3º Congresso do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, realizado em Belo Horizonte (MG), nos dias 22 e 23 de novembro.

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

Durante o ano de 2006, o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC), disponibilizou, em seu sítio na internet (www.idec.org.br), modelos de correio eletrônico endereçados aos Diretores e ao Ouvidor da ANS, para que consumidores o utilizassem para registrar, junto a esta Agência, reclamações acerca dos reajustes 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*:

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 4o, XVII, a ANS tem competência para autorizar reajustes dos planos de saúde, independentemente da época de sua contratação. E deve fazê-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 oportuno, 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 por elas 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 336 mensagens recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2006, somente 2,38% (8 mensagens) foram respondidas pelos beneficiários de planos de saúde ao solicitarmos dados complementares.

Tabela 4 – Respostas às solicitações da Ouvidoria por dados complementares

	Demandas IDEC	Respostas à solicitação de complementação de dados
1º semestre	271	8
2º semestre	65	0
Total	336	8

Fonte: Outlook Express e Sistema Yogi de Recebimento de Demandas

Mais uma vez vale ressaltar que a Ouvidoria da ANS tem atuado em parceria com os órgãos de defesa dos consumidores, buscando soluções para demandas e incentivando ações para o desenvolvimento da cidadania.

Esta Ouvidoria aguarda, após o registro de apenas 65 mensagens no 2º semestre, o envio das respostas às solicitações de complementação de dados para as 328 mensagens remanescentes para que possa contribuir de forma mais eficiente para a resolução dos problemas apresentados e o fortalecimento da cidadania. Igualmente, encontra-se à disposição para auxiliar na solução de quaisquer outros problemas referentes ao mercado de saúde suplementar.

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 à Diretoria de Fiscalização (DIFIS) por ter colaborado no relacionamento do Procon com esta Ouvidoria, uma vez que forneceu muitos dos contatos e acrescentou a participação desta Ouvidoria no Programa Parceiros da Cidadania, facilitando a interação com diversas unidades municipais e estaduais do Procon. 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 o Procon, 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 conhecida 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 desses 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.

