



Ouvidoria

Relatório de Atividades

2007

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Agência Nacional de Saúde Suplementar

Ouvidoria

Relatório de Atividades

2007

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)

Hésio de Albuquerque Cordeiro

Diretoria de Gestão (DIGES)

Jose Leoncio de Andrade Feitosa

Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES)

Equipe da Ouvidoria:

Ouvidor:

Franklin Rubinstein

Grupo de Trabalho:

Bruno Waszkiavicus Cardoso Botelho

Estevão Cláudio dos Santos

Flávio Pereira dos Santos

Marlene Marques Rodrigues dos Santos

Pedro Faria Júnior

Renata Augusto Costa

Rosemaire Aparecida da Silva

Tânia Menezes Bittencourt

Vinícius Dário Freire

Wladimir Eugênio de Souza

Índice

1 - Apresentação

1.1 - Atribuições da Ouvidoria ANS	08
------------------------------------	----

2 - Demandas da Ouvidoria

2.1 – Os perfis das demandas	08
2.2 – Distribuição de demandas pelos anos de 2006 e 2007	09
2.3 –Comparação quantitativa de registros entre os anos de 2006 e 2007	09
2.4 – Distribuição mensal do número de demandas	10
2.5 – Distribuição das demandas por área	10
2.6 – Distribuição das demandas por meios de contato	12
2.7 – Distribuição de demandas por perfil	12
2.8 – Cobertura para acompanhante de pessoa idosa	12

3 - Projetos em andamento e em fase de implantação

3.1 – Parceria com a Anvisa- novo sistema da Ouvidoria	13
3.2 – Parceria com a Ouvidoria Geral do SUS – demandas	14
3.3 – Ampliação da equipe da Ouvidoria	14
3.4 – Ampliação das possibilidades de acesso	14
3.5 – Reavaliação da instrução conjunta de serviço da Ouvidoria	14

4 - Participação da Ouvidoria em eventos

14

5 - Agradecimentos

15

1 Apresentação

A Ouvidoria consiste em um instrumento de gestão cada vez mais valioso. Representa um termômetro da atuação institucional. O número de reclamações acerca do desempenho do órgão pode indicar tanto a qualidade da performance deste em seu setor de abrangência quanto o grau de consciência da população em relação aos serviços prestados.

O cidadão, ao registrar uma reclamação, consulta, sugestão ou elogio, demonstra o interesse da sociedade quanto à sua participação nos processos decisórios dos órgãos públicos e, ainda, da iniciativa privada.

O desenvolvimento da percepção do conceito de cidadania faz surgir um povo mais exigente quanto aos serviços prestados, uma vez que o conhecimento de seus direitos é ampliado.

No caso específico das agências reguladoras, o registro de demandas junto às ouvidorias reflete diretamente a qualidade da regulação exercida sobre o mercado. Quando bem regulado e esclarecido apresenta baixo índice de reclamações contra o funcionamento do órgão regulador.

Na Agência Nacional de Saúde Suplementar, a Ouvidoria é capaz de avaliar a atuação da instituição por meio da análise de número e qualidade das demandas registradas. Pode-se verificar, portanto, a efetividade, ou não, da regulação do mercado.

1.1 – Atribuições da Ouvidoria da ANS

A ANS, por meio da regulação exercida sobre o mercado de planos de saúde, promove o seu eficiente funcionamento. Os atores do mercado (consumidores, operadoras e prestadores de serviço de saúde) encontram, por meio das normas reguladoras, orientação para basear suas ações.

A Ouvidoria da ANS, ao zelar pelo perfeito funcionamento da instituição, desempenha relevante

papel institucional. Os componentes do mercado de saúde suplementar registram, junto a mesma, suas reclamações sobre a performance da Agência, bem como sugerem melhorias e realizam consultas sobre legislações publicadas.

As atribuições principais sob responsabilidade da Ouvidoria da ANS são:

- a) Receber demandas (críticas, sugestões, elogios ou reclamações) sobre o desempenho das diversas áreas que compõem a ANS, relacionadas aos serviços por elas prestados;
- b) Realizar ações que promovam a qualidade e a eficiência da ANS, para que seja possível melhorar a gestão e alcançar o equilíbrio na atuação regulatória;
- c) Exercer o acompanhamento das ações e da atuação da ANS, como meio de colaborar para o fortalecimento e o desenvolvimento desta agência reguladora.

O atual relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o ano de 2007, por meio de análises das demandas registradas e dos projetos desenvolvidos.

Cumpre destacar que todo o primeiro semestre de 2007 transcorreu com o cargo de ouvidor da ANS vago e que, neste período, os trabalhos do setor foram conduzidos pela dedicada equipe coordenada por Pedro Faria Júnior.

2 Demandas da Ouvidoria

2.1 – Os Perfis das Demandas

As demandas são enviadas por consumidores, 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 (funda-

mentada ou não) quanto aos procedimentos adotados pela ANS ou por outro agente da área de saúde suplementar. O registro de uma reclamação representa situação adversa que desagrada o usuário de plano de saúde e, mesmo não contrariando dispositivos legais, merece apuração 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 usuários para aperfeiçoar políticas e normas e melhorar ou alterar procedimentos da ANS.

O elogio especifica todas as demandas que trouxerem manifestação de satisfação, aprovação ou louvor para com 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 2007:

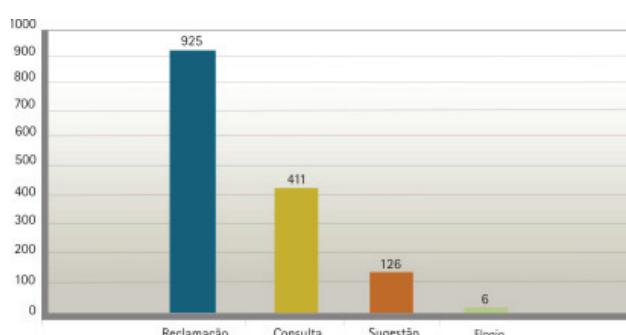
Ano	Reclamações	Consultas	Sugestões	Elogios	Total
2004	407	43%	412	44%	941
2005	648	48%	520	40%	1330
2006	925	63%	411	28%	1468
2007	694	61,36%	412	36,43%	1131

Fonte: GEDO/OUVID

2.2 – Distribuição de Demandas pelos Anos de 2006 e 2007

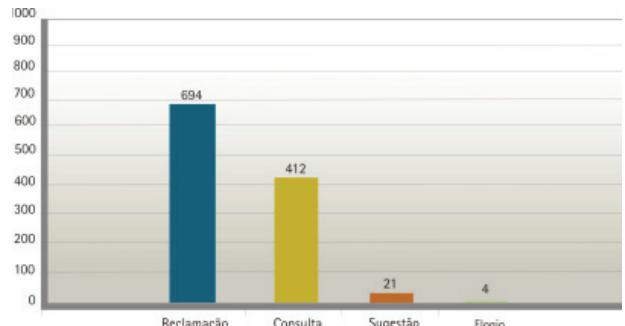
Os gráficos 1 e 2 apresentam a distribuição de demandas por tipo durante os anos de 2006 e 2007, respectivamente.

Gráfico 1 – Tipos de demandas registradas no ano de 2006



Fonte: GEDO/OUVID

Gráfico 2 – Tipos de demandas registradas no ano de 2007



Fonte: GEDO/OUVID

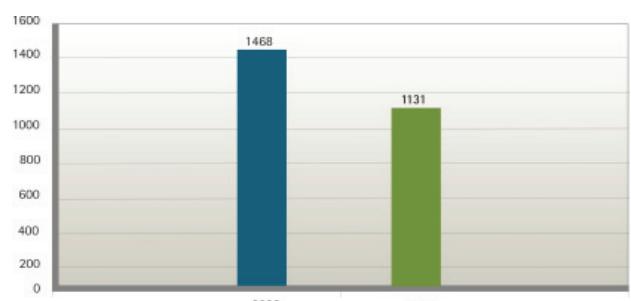
Observa-se que ocorreu redução significativa tanto no número de reclamações quanto no de sugestões entre os anos de 2006 e 2007. O número de consultas e elogios entre estes anos permaneceu praticamente constante.

2.3 – Comparação Quantitativa de Registros entre os Anos de 2006 e 2007

O gráfico 3 mostra a redução do número de demandas registradas em 2007 em comparação ao ano de 2006. Parte desta redução pode estar relacionada à interrupção do envio de mensagens provenientes de beneficiários, que utilizaram o modelo de correio eletrônico disponibilizado no site do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (IDEC).

Conforme registrado em nosso Relatório das Atividades de 2006, o texto disponibilizado no endereço www.idec.org.br, foi utilizado para registrar, junto a esta Agência, reclamações acerca de reajustes de planos de saúde anteriores à Lei nº 9656 de 1998.

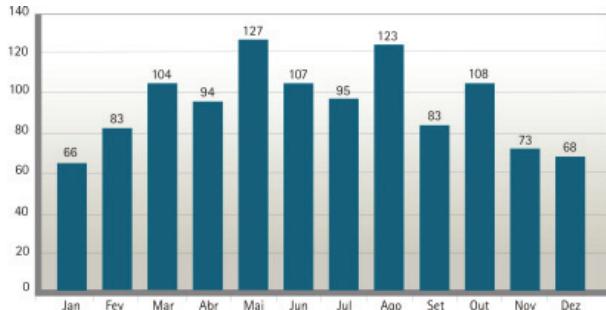
Gráfico 3 – Comparativo do número de Demandas registradas entre os anos de 2006 e 2007



Fonte: GEDO/OUVID

2.4 – Distribuição Mensal do Número de Demandas

Gráfico 4 – Distribuição mensal das demandas durante o ano de 2007



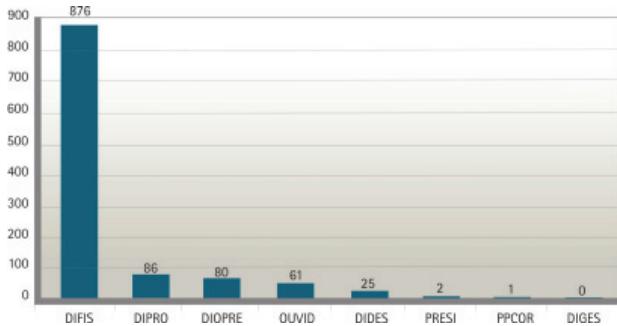
Fonte: GEDO/OUVID

A distribuição mensal das demandas apresentou crescimento gradativo até março. No mês de maio atingiu seu ápice anual, voltando a crescer em agosto e, posteriormente, em outubro.

A média mensal, em torno de 94 demandas, demonstra certa homogeneidade na distribuição das mesmas, uma vez que durante seis meses registraram valores acima da média, cinco meses abaixo desta e um mês coincidiu exatamente com a média.

2.5 – Distribuição de Demandas por Área

Gráfico 5 – Distribuição das demandas por área



Fonte: GEDO/OUVID

DIFIS: Diretoria de Fiscalização

DIPRO: Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos

OUVID: Ouvidoria da ANS

DIOPRE: Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras

DIDES: Diretoria de Desenvolvimento Setorial

PRESI: Presidência da ANS

DIGES: Diretoria de Gestão

PPCOR: Corregedoria

As demandas são distribuídas pelas diretorias conforme o teor contido nas mesmas.

A Diretoria de Fiscalização (DIFIS) é a principal destinatária das demandas. Quando as demandas registradas representam a primeira instância, casos em que o demandante manifesta-se acerca de negativas de cobertura, demora no atendimento e não cumprimento de contratos, orientamos a entrar em contato diretamente com a Diretoria de Fiscalização.

Nos municípios que possuem um Núcleo Regional de Atendimento e Fiscalização da ANS (Nuraf), o demandante é orientado a entrar em contato diretamente com o mesmo. Abaixo, apresentamos a mensagem utilizada para demandantes residentes no município do Rio de Janeiro:

Prezado Senhor,

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 - que é exercida pela Diretoria de Fiscalização - DIFIS.

Nesse sentido, a DIFIS dispõe dos mecanismos necessários para verificação de denúncias, reclamações ou consultas relativas aos planos privados de assistência à saúde e aos prestadores de serviços de saúde, bem como pedidos de informação sobre legislação.

Considerando que a análise do assunto requer o exame de dados específicos, não disponíveis na sua mensagem, solicitamos que Vossa Senhoria entre em contato com a DIFIS, por intermédio dos seguintes meios:

- 1) *Disque ANS: ligação gratuita realizada por meio do telefone 0800 701 9656 que funciona de 8h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira;*
- 2) *Pessoalmente: Núcleo Regional de Atendimento e Fiscalização do Rio de Janeiro(NURAF-RJ), sito à Rua Teixeira de Freitas, 31 / 5º andar - Edifício Unisys - Lapa - CEP:20.021-35.*

Esta Ouvidoria continua à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

A mensagem padrão utilizada para os demais municípios que possuem um núcleo de atendimento

tem o trecho sublinhado do texto acima substituído pelo respectivo Nuraf.

O atendimento realizado pelo Nuraf compreende um ou mais Estados. Porém, nem sempre é possível o deslocamento de um município para o outro para que o atendimento possa ser realizado pessoalmente. Nestes casos, utilizamos a mensagem abaixo, a qual orienta o demandante a utilizar o Disque-ANS e o Fale Conosco da Diretoria de Fiscalização:

Prezado Senhor,

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 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 - que é exercida pela Diretoria de Fiscalização - DIFIS.

Nesse sentido, a DIFIS dispõe dos mecanismos necessários para verificação de denúncias, reclamações ou consultas relativas aos planos privados de assistência à saúde e aos prestadores de serviços de saúde, bem como de pedidos de informação sobre legislação.

Considerando que a análise do assunto requer o exame de dados específicos, não disponíveis na sua mensagem, solicitamos que Vossa Senhoria entre em contato com a DIFIS, por intermédio dos seguintes meios:

- 1) *Disque ANS: ligação gratuita realizada por meio do telefone 0800 701 9656 que funciona de 8h às 20h, de segunda-feira a sexta-feira;*
- 2) *Rede mundial de computadores: www.ans.gov.br , item “FALE CONOSCO”.*

Esta Ouvidoria continua à disposição para outros esclarecimentos que se fizerem necessários.

As operadoras que registram demandas não relacionadas com a atuação desta Ouvidoria são orientadas a entrar em contato com a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE) por meio da seguinte mensagem:

Prezado Senhor,

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS é uma agência reguladora do setor de planos privados de assistência à saúde e à Ouvidoria da ANS cabe basicamente receber demandas (consulta, sugestões, elogios ou reclamações) relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a ANS, relacionadas aos serviços por elas prestados.

A área responsável pelo atendimento às Operadoras é a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE, que pode ser contatada através do portal www.ans.gov.br, no Link Fale Conosco e também pelo telefone : (21) 2105-0333.

Dessa forma, considerando a natureza da sua mensagem, recomendamos a Vossa Senhoria que faça contato diretamente com a área responsável, por intermédio dos canais mencionados.

Com os esclarecimentos prestados, colocamos esta Ouvidoria à disposição para outros que se fizerem necessários.

Igualmente, os prestadores de serviço são orientados por meio da seguinte mensagem:

Prezado Senhor,

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS é uma agência reguladora do setor de planos privados de assistência à saúde e à Ouvidoria da ANS cabe basicamente receber demandas (críticas, sugestões, elogios ou reclamações) relativas ao desempenho das diversas áreas que compõem a ANS, relacionadas aos serviços por elas prestados.

A área responsável pelo atendimento aos prestadores de serviço é a Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras - DIOPE, que pode ser contatada através do portal www.ans.gov.br, no Link Fale Conosco e também pelo telefone : (21) 2105-0333.

Dessa forma, considerando a natureza da sua mensagem, recomendamos a Vossa Senhoria que faça contato diretamente com a área responsável, por intermédio dos canais mencionados.

Com os esclarecimentos prestados, colocamos esta Ouvidoria à disposição para outros que se fizerem necessários.

Via de regra, as demandas que são encaminhadas por meio da Ouvidoria para as diretorias que compõem a ANS representam as que não foram resolvidas durante o primeiro contato do demandante.

Desta forma, procede-se à abertura de um processo, encaminhado para a diretoria responsável pelo assunto, estabelecendo-se um prazo de 10 dias para que seja enviada uma resposta para a Ouvidoria.

A resposta proveniente da área responsável é anexada a uma carta ou ofício e enviada ao demandante.

No caso de sugestões, enviamos as mesmas para conhecimento da diretoria competente.

As demandas consideradas como de Ouvidoria são 5,5% do total e representam as que foram por ela resolvidas, como demandas destinadas a outros órgãos governamentais, como a Superintendência de Seguros Privados (Susep) e a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa).

2.6 – Distribuição das Demandas por Meios de Contato

Gráfico 6 - Meios de Contato com a Ouvidoria



Fonte: Gedo/Ouid

A maior parte das demandas da Ouvidoria (94,9%) é recebida por meio do formulário Fale com a Ouvidoria, disponível no site da ANS. Neste, o demandante registra sua manifestação e fornece os meios de contato para posterior encaminhamento de resposta.

Demandas registradas em outros órgãos do governo e que se referem à área de atuação da ANS são encaminhadas por meio de ofício. No caso da Ouvidoria Geral do SUS, por intermédio de acesso direto ao Sistema Ouvidor SUS.

Os demandantes têm, ainda, como opção, o

encaminhamento de suas manifestações por carta, fax ou e-mail.

2.7 – Distribuição de Demandas por Perfil

Gráfico 7 – Perfil do Demandante



Fonte: Gedo/Ouid

A grande maioria dos registros corresponde a consumidores de planos de saúde.

O perfil Outros representa situações específicas que não se adequarem a nenhum dos quatro perfis apresentados. Neste, encontram-se demandas de interessados em publicar teses acerca do mercado de saúde suplementar e questionamentos sobre concursos públicos.

2.8 – Cobertura para Acompanhante de Pessoa Idosa

Recebida pela Ouvidoria em 10 de agosto de 2007, a presente demanda recebeu destaque por tratar de assunto de vasto interesse público.

Ilmo Sr.

Dr. Franklin Rubinstein

Ouvíador

Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Solicitamos o habitual apoio dessa Agência para dirimir dúvida de alguns empregados do Serpro em relação ao acompanhamento hospitalar de seus pais.

Os empregados têm apresentado a seguinte dúvida: a Lei nº 10.741, de outubro de 2003, que dispõe sobre o Estatuto do Idoso em seu capítulo IV, artigo 16, estabelece que:

"Ao idoso, internado ou em observação é assegurado o direito a acompanhante, devendo o plano de saúde proporcionar as condições adequadas para sua permanência em tempo integral, segundo o critério médico".

Alguns empregados, aqui em São Paulo, quando internam seus pais e mesmo alguns já aposentados e que precisam de acompanhamento, têm encontrado dificuldade na liberação de alimentos para acompanhantes. A nossa dúvida é: se a prestação de serviços médicos Convênio Cassi x Empregados do Serpro é uma relação de consumo, conforme determina o seu artigo 2º, não estaria havendo aí um descumprimento do Código que é um mandamento/norma com garantia constitucional?

Existem muitas dificuldades para aquelas pessoas que precisam acompanhar pacientes idosos na região do Hospital Beneficência Portuguesa, pois sua localização é num bairro nobre da região de São Paulo e o valor das refeições na região é alto, ao contrário do centro da cidade.

Felizmente, nós, empregados do Serpro, contamos com uma boa assistência médica, incluindo esse Hospital, mas isso não quer dizer que ao acompanhar internações prolongadas possamos desembolsar diariamente quantias elevadas para alimentação.

Gostaríamos de contar com os seus conhecimentos para esclarecer essa questão.

Desde já, agradecemos.

Atenciosamente

*Ângela Maria Gonçalves dos Ramos
Ouvridora
Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro)*

Após receber pareceres da DIPRO e da Procuradoria (PROGE) da ANS que caracterizavam o tema como "sem definição clara na legislação vigente" e carecendo, portanto, de uma interpretação de "um conceito jurídico indeterminado" a Ouvidoria por sugestão da PROGE encaminhou o assunto à Diretoria Colegiada, órgão máximo de decisão desta Agência.

O pronunciamento, por meio do Despacho nº 068/COADC/PRESI/2008, esclarece que a fundamentação para a demanda encontra-se na Resolução Normativa

nº 167, de 10 de janeiro de 2008. Em seu artigo 15, inciso II, apresenta:

Seção III

Do Plano Hospitalar

Art. 15. O Plano Hospitalar compreende os atendimentos em unidade hospitalar definidos na Lei 9.656, de 1998, não incluindo atendimentos ambulatoriais para fins de diagnóstico, terapia ou recuperação, ressalvado o disposto no inciso V deste artigo e os atendimentos caracterizados como de urgência e emergência, conforme resolução específica vigente, observadas as seguintes exigências:

II - cobertura de um acompanhante para idosos a partir do 60 anos de idade, bem como para aqueles portadores de necessidades especiais, conforme indicação do médico assistente;

Do acima exposto, ressalta-se, ainda, que a referida resolução entrará em vigor a partir de 02 de abril de 2008.

Dessa forma, coube a Ouvidoria colaborar para uma definição legal quanto à solicitação recebida.

3 *Projetos em Andamento*

3.1 – Parceria com a Anvisa - Novo Sistema da Ouvidoria

O atual sistema informatizado da Ouvidoria da ANS, composto de três subsistemas (GEDO, YOGI e Webmail) já não atende ao perfil de trabalho desenvolvido e não gera relatórios que facilitem o controle dos prazos das demandas encaminhadas a outros setores da Agência.

O sistema desenvolvido e utilizado pela Ouvidoria da Agência Nacional de Vigilância Sanitária – Anvisa, formalmente doado por esta Instituição também ligada ao Ministério da Saúde, ajusta-se perfeitamente às necessidades pretendidas no atendimento, conferindo maior agilidade ao tratamento das demandas.

A equipe da GGSIS / GEINF da ANS está realizando, com a estreita colaboração da Anvisa, a adaptação do sistema, estando previstos a entrega e o início dos testes para abril de 2008.

3.2 – Parceria com a Ouvidoria Geral do SUS – Demandas

As demandas registradas junto à Ouvidoria do Ministério da Saúde e que são de competência da Agência Nacional de Saúde Suplementar eram enviadas por meio de ofício, o que gerava demora no atendimento da mesma.

A parceria firmada entre a Ouvidoria Geral do SUS e a Ouvidoria da ANS permitiu o acesso a estas demandas por meio do sistema Ouvidor SUS. Assim, o tempo em que o registro pode receber seu correto encaminhamento foi reduzido significativamente.

3.3 – Ampliação da Equipe da Ouvidoria

A Ouvidoria recebeu, em 22 de novembro, um especialista em regulação de saúde suplementar com formação em Direito, e aguarda a aquisição de um profissional com formação na área da saúde e outro em economia. Ao completar-se esta etapa, estará completa a equipe que permitirá ampliação significativa da capacidade de análise e crítica das ações regulatórias da ANS e tratamento mais qualificado às demandas dos interessados.

3.4 – Ampliação das Possibilidades de Acesso

Reconhecendo que ainda são limitadas as possibilidades de acesso por parte dos atores do mercado, a Ouvidoria da ANS, visando facilitar ao máximo os meios de comunicação, formulou sugestão de melhoria que se encontra em análise na Diretoria Colegiada.

A proposta inclui:

- a) Criação de um canal para Ouvidoria no 0800 (Disque ANS);

- b) Atendimento presencial nas recepções dos Nurafs;
- c) Preenchimento escrito ou digital de formulários específicos da Ouvidoria nas sedes dos núcleos.

Paralelamente às medidas acima expostas, faz-se necessário melhorar a visibilidade da Ouvidoria no sítio da ANS tornando o acesso ao formulário mais fácil e acompanhado de instruções que permitam distinguir as situações em que se deve recorrer ao Fale Conosco .

3.5 – Reavaliação da Instrução Conjunta de Serviço da Ouvidoria

A Instrução Conjunta de Serviço nº 01/2003 estabelece normas e procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria, bem como as regras de interação com as demais áreas da ANS.

Em razão das alterações promovidas pelos novos projetos, torna-se necessária a adequação deste instrumento normativo para sua perfeita harmonia com as novas necessidades de trabalho.

4 Participação da Ouvidoria em Eventos

A Ouvidoria, ao longo do ano de 2007, participou de diversos eventos, patrocinados tanto pela ANS quanto por outros órgãos.

- Curso de Capacitação para Ouvidores e Ombudsman, realizado em Florianópolis (SC), entre os dias 12 e 14 de julho;
- Celebração do Acordo de Cooperação Técnica entre ANS e PROCON/Belo Horizonte, realizado em Belo Horizonte (MG), no dia 02 de agosto
- Seminário "O Trabalhador e a Saúde Suplementar", realizado em São Paulo (SP), nos dias 22 e 23 de agosto;

- 11º Congresso Brasileiro de Ouvidores, realizado em Santos (SP), entre os dias 19 e 21 de setembro;
- 3º Encontro Regional de Ouvidorias Públicas – A Construção da Ouvidoria Pública no Brasil – da Região Sudeste, realizado em Vitória (ES), nos dias 27 e 28 de setembro;
- Reunião da Comissão Intraministerial da Convenção Quadro para Controle do Tabaco – CIMICO, realizado no Ministério da Saúde em Brasília (DF), no dia 06 de novembro;
- Encontro ANS com Operadoras, realizado em São Paulo (SP), nos dias 22 e 23 de novembro;
- Seminário "O Trabalhador e a Saúde Suplementar", realizado em São Paulo (SP), nos dias 27 e 28 de novembro;

reunião para estabelecer o acordo de cooperação até o acompanhamento técnico fornecido ao setor de informática da ANS, a Anvisa sempre se mostrou extremamente prestativa.

A Ouvidoria agradece à Gerência Geral de Informação e Sistemas (GGYSIS) e à Gerência de Informática e Sistemas (GEINF) pela dedicação de ambas no processo de adaptação e configuração do novo sistema da Ouvidoria. As dificuldades encontradas foram sempre contornadas com agilidade e presteza, mostrando toda a capacidade e habilidade destas equipes.

Agradecemos à Gerência de Comunicação (GECOMS) pela precisa diagramação e excelente apresentação deste Relatório Anual de Atividades da Ouvidoria.

5 Agradecimentos

Os trabalhos desenvolvidos nesta Ouvidoria sómente podem alcançar êxito devido às valorosas contribuições, tanto das diversas diretorias e gerências da ANS, quanto de outros órgãos públicos. Os profissionais responsáveis pelas respostas das demandas da Ouvidoria mostram-se dotados de alta competência e responsabilidade.

A Ouvidoria agradece à Diretoria Colegiada da ANS pelo empenho que tem demonstrado em fornecer os meios necessários para que possa desenvolver, da melhor forma possível, as suas atividades. Isto se reflete na aquisição, prevista para o início de 2008, de espaço, instalações e equipamentos mais adequados e confortáveis além do reforço e qualificação da equipe técnica e de apoio.

A Ouvidoria agradece à Agência Nacional de Vigilância Sanitária pela cessão de seu sistema utilizado na Ouvidoria. Os recursos apresentados pelo novo sistema adaptam-se às novas necessidades. Desde a



Av. Augusto Severo, 84 - Glória
Rio de Janeiro-RJ 20021-040

www.ans.gov.br
Disque-ANS: 0800 701-9656