

# OUVIDORIA

Relatório anual de atividades 2009

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE  
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
Avenida Augusto Severo, 84 – Glória  
CEP 20021-040  
Rio de Janeiro, RJ – Brasil  
Tel.: +55 (21) 2105 0000  
Disque-ANS: 0800 701 9656  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)  
[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

#### Diretoria Colegiada da ANS – DICOL

Diretor Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar  
Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO  
Fausto Pereira dos Santos

Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES  
Mauricio Ceschin

Diretor de Fiscalização – DIFIS  
Leandro Reis Tavares

Diretor de Gestão – DIGES  
Hésio de Albuquerque Cordeiro

Diretor de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE  
Alfredo Luiz de Almeida Cardoso

Ouvidora – OUVID  
Stael Riani

Gerente de Comunicação Social – GCOMS/DICOL  
Rachel Crescenti

#### Elaboração técnica:

Bruno Waszkiavicus Cardoso Botelho  
Flávio Pereira dos Santos  
Renata Augusto Costa  
Renato Cerceau  
Tânia Menezes Bittencourt  
Vinicius Dário Freire  
Wladmir Eugênio de Souza

#### Projeto Gráfico:

Silvia Batalha (coordenação) e Bruno Peon  
(diagramação) – GCOMS/DICOL

#### Revisão Ortográfica e Gramatical:

Ana Flores – GCOMS/DICOL

**C**om o advento da Constituição Federal, em 1988, adotou-se no Brasil uma perspectiva de democracia participativa em que o Estado promove espaços públicos de articulação entre Governo e Sociedade objetivando a elaboração e implementação de políticas públicas.

Nesse sentido, foram criados mecanismos que permitissem a efetiva participação da sociedade no planejamento, monitoramento e fiscalização como o orçamento participativo, plebiscito, conselhos, câmaras e iniciativa popular.

E porque não dizer as Ouvidorias. Afinal elas também se instituíram com o mesmo propósito: o de ouvir a sociedade, de permitir ao cidadão contribuir para um serviço público de qualidade, transparente e responsável.

Ao instituir uma Ouvidoria, o órgão público demonstra seu interesse de agir com eficiência, propiciando a transparência e estimulando a qualidade no atendimento, respeitando-se verdadeiramente o cidadão.

Com esse espírito, a Lei 9.961, de 1999, em seu art. 5º, estabelece o Ouvidor, como integrante da estrutura de direção da Agência Nacional de Saúde Suplementar-ANS.

Em 2000, por força do Decreto nº 3.327, em seu art. 4º, IV, a Ouvidoria passa a fazer parte da estrutura básica da ANS.

No ano 2003 é nomeado o 1º Ouvidor da ANS. Desde então, a Ouvidoria consolidou-se como uma caixa de ressonância que busca ouvir os atores da saúde suplementar (sociedade, consumidores, operadoras de planos de saúde, prestadores de serviços de saúde) e levar sua voz para dentro da Agência, objetivando a melhoria contínua de seu trabalho, qual seja, o de regular o setor.

Desde então, vem publicando, anualmente, seu relatório, bem como suas recomendações, atuando de forma propositiva e transparente.

## Dados quantitativos das demandas

Tabela do número de demandas recebidas entre 2005 e 2009

Ano	Reclamações	Consultas	Sugestões	Elogios	Total
2005	648 (48,0%)	520 (40,0%)	153 (11,0%)	9 (1,0%)	1330
2006	925 (63,0%)	411 (28,0%)	126 (8,6%)	6 (0,4%)	1468
2007	694 (61,4%)	412 (36,4%)	21 (1,9%)	4 (0,4%)	1131
2008	1338 (63,4%)	711 (33,7%)	17 (0,8%)	43 (2,0%)	2109
2009	2923 (66,1%)	1253 (28,3%)	39 (0,9%)	206 (4,7%)	4421

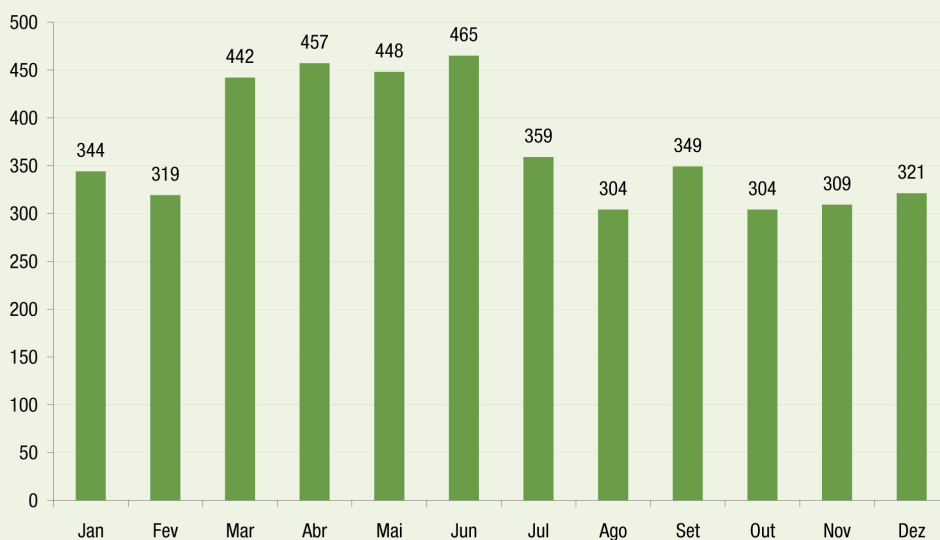
Fonte: Gedo (Sistema de Gerência de Demandas da Ouvidoria/OUVID)

## Gráficos

Para a realização destes gráficos foram utilizados dados de janeiro de 2009 a dezembro de 2009.

### DISTRIBUIÇÃO MENSAL DE DEMANDAS EM 2009

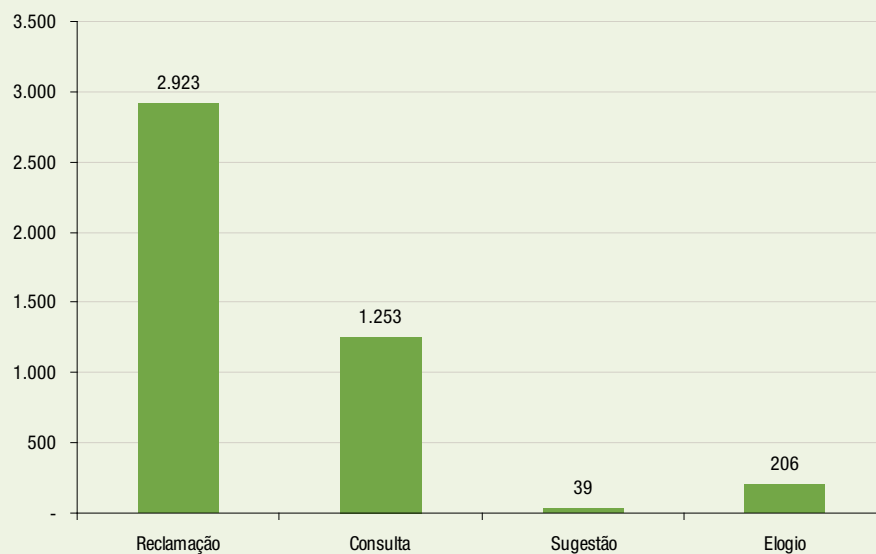
Ao longo de 2009, foram recebidas 4.421 manifestações pela Ouvidoria, retratadas mensalmente conforme abaixo:



Fonte: Gedo

### DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE DEMANDAS EM 2009

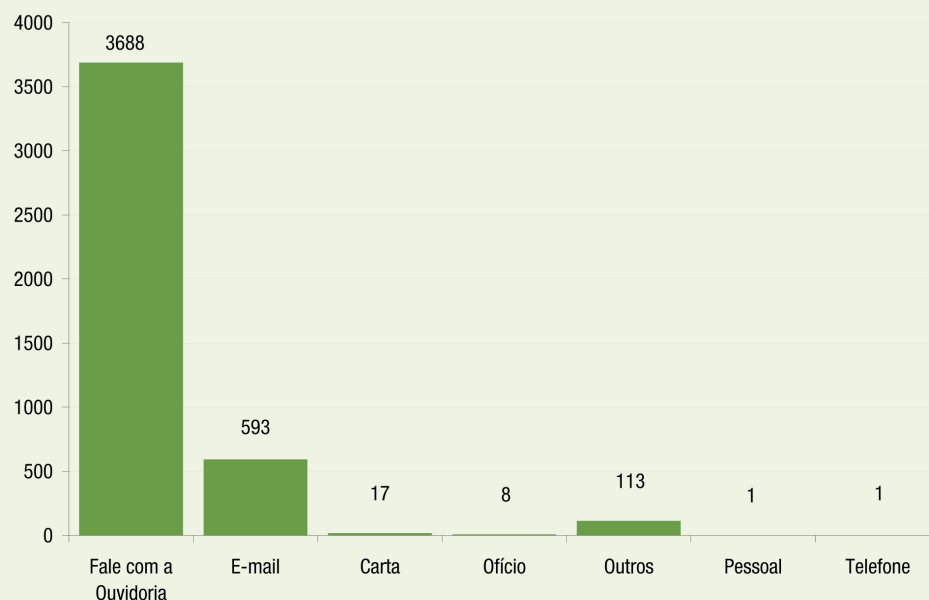
Dentre as 4.421 manifestações recebidas, 2.923 foram reclamações, 1.253 de consultas, 39 sugestões e 206 elogios.



Fonte: Gedo

### DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR MEIOS DE CONTATO EM 2009

Em 2009, o formulário eletrônico “Fale com a Ouvidoria” recebeu 3.688 manifestações, sendo o principal meio de interlocução com o setor.



Fonte: Gedo

### DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR PERFIL EM 2009

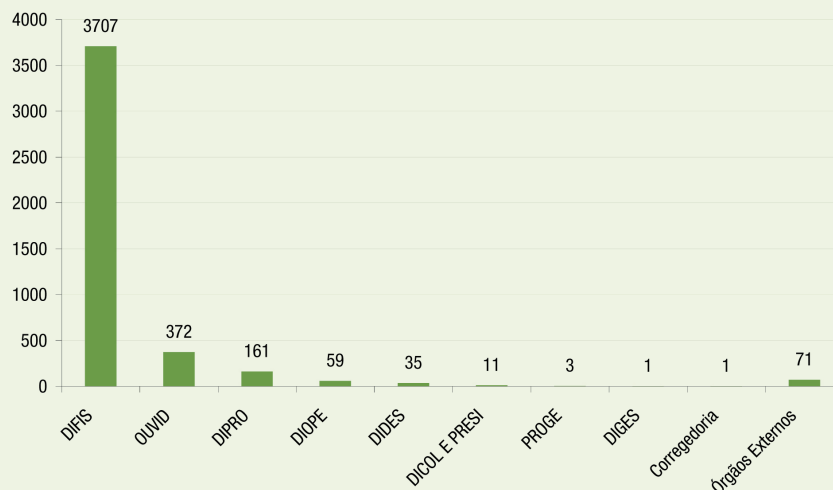
O principal ator do mercado de saúde suplementar que entra em contato com a Ouvidoria é o consumidor, com 4.183 manifestações.



Fonte: Gedo

## DISTRIBUIÇÃO DAS DEMANDAS POR ÁREA EM 2009

Neste gráfico destaca-se a interação da Ouvidoria com diversas áreas da ANS, bem como órgãos externos, demonstrando sua importância como ferramenta de melhoria institucional.



DIFIS - Diretoria de Fiscalização

OUVID - Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar

DIPRO - Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos

DIOPE - Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras

DIDES - Diretoria de Desenvolvimento Setorial

DICOL e PRESI - Diretoria Colegiada e Presidência

PROGE - Procuradoria Geral

DIGES - Diretoria de Gestão

Órgãos Externos - Anvisa, Ministério da Saúde, Superintendência de Seguros Privados

Fonte: Gedo

## Principais assuntos atendidos

- Negativa de cobertura assistencial;
- Dificuldade de acesso ao Disque-ANS;
- Dificuldade de acesso ao Fale Conosco;
- Consulta sobre Rol de Procedimentos;
- Consulta sobre Rede Credenciada;
- Ausência de ferramenta no portal eletrônico para acompanhamento dos processos;
- Alienação de carteira (dúvidas a quem pagar);
- Solicitações repetidas de documentos pela ANS;
- Informações desatualizadas no Portal Eletrônico; e
- Demora na finalização das demandas abertas na ANS.

## Recomendações

A Ouvidoria é um canal isento, que tem por atribuição recomendar, informar e reivindicar soluções para aprimorar a Instituição. Dessa forma, a Ouvidoria fez as seguintes recomendações no final de 2009:

- Criação de Comitê, Grupo de Trabalho ou Comissão para reforma do Portal Institucional;
- Criar supervisão interna (nível 2 formado por servidores da ANS) junto ao Disque-ANS;
- Nomear responsável para cada perfil do *Fale Conosco*, bem como interlocutor no setor de informática pelos formulários eletrônicos;
- Desenvolver software de integração de dados e comunicação eletrônica entre os órgãos da ANS. Adoção de fluxos eletrônicos entre as áreas que propiciem a redução dos prazos de respostas e finalização de processos;
- Criar ferramenta de acompanhamento dos processos pelo portal da ANS;
- Propor a elaboração de um catálogo do Rol de Procedimentos com ferramenta de busca simplificada e sinônimos para os exames.

## Eventos

A Ouvidoria articulou-se com órgãos de defesa do consumidor, com outras Ouvidorias Públicas, participou de inúmeros eventos promovidos pela própria ANS, inclusive, daqueles realizados pela Diretoria de Fiscalização, através do projeto Parceiros da Cidadania, pretendendo sua divulgação e a ampliação de sua fonte de conhecimento.

- 1ª Oficina de Trabalho da Ouvidoria da União
- Estudo sobre a Organização e o Funcionamento das Ouvidorias das Agências Reguladoras
- 57ª Reunião da Câmara de Saúde Suplementar – CSS
- Encontro sobre Saúde Mental na Saúde Suplementar
- II Encontro de Gerentes e Chefes de Núcleo da ANS
- Seminário Internacional de Ouvidorias – OMBUDSMAN – CANADÁ

- Encontro com Operadoras em Minas Gerais
- Parceiros da Cidadania - Oficina de Preparação dos cursos – Centrais Sindicais e DIEESE e PROCON
- I Fórum Internacional de Ouvidoria
- O trabalhador Brasileiro e a Saúde Suplementar
- II Encontro de Ouvidorias no Mercado Segurador
- Sinagências - Café com conversa
- 1º Seminário de Gestão de Conhecimento da Saúde Suplementar
- 8º Encontro de Ouvidorias – Núcleo de Desenvolvimento

## Perspectivas 2010

- Promover diálogos institucionais com o objetivo de unificar entendimentos;
- Estimular a adoção de Ouvidorias Privadas pelas Operadoras;
- Articular com todos os atores da regulação objetivando acompanhar e avaliar o desempenho da ANS;
- Criar Boletim Eletrônico Trimestral;
- Instituir Ouvidoria Interna.

## Acontecendo...

- Melhoria do fluxo entre Ouvidoria e Central de Relacionamentos da ANS;
- Reuniões para reforma do Portal Institucional da ANS;
- Administração do Perfil *Gestor*;
- Discussão sobre os filtros do formulário eletrônico do perfil *Consumidor* da Central de Relacionamentos da ANS;
- Reuniões com a GGTA (DIPRO) sobre consulta ao Rol;
- Enquetes;
- Participação da Ouvidoria na Qualificação Institucional;
- Participação da Ouvidoria na parceria com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor (DPDC);
- Planejamento da Ouvidoria 2010/2011.



## Projetos estruturantes da ouvidoria

### Ouvidorias Privadas

Tem por objetivo assegurar a observância das normas legais e regulamentares relativas ao mercado de saúde suplementar, atuando como canal de comunicação dos consumidores, prestadores e agência reguladora.

### Acessibilidade

Tem por finalidade garantir a transparência no trabalho desempenhado pela ANS, propiciar a circulação do conhecimento, aumentando o nível de credibilidade da instituição.