

# Ouvidoria

## Relatório de atividades

2010



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
Agência Nacional de Saúde Suplementar

# Ouvidoria

## Relatório de atividades

2010

# Agência Nacional de Saúde Suplementar

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Avenida Augusto Severo, 84 – Glória

CEP: 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55 (21) 2105-0000

Disque-ANS: 0800 701 9656

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

[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

Diretoria Colegiada da ANS – DICOL

Diretor Presidente da Agência Nacional de Saúde Suplementar

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Maurício Ceschin

Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Bruno Sobral de Carvalho

Diretor de Fiscalização – DIFIS

Eduardo Marcelo de Lima Sales

Diretor de Gestão – DIGES

Eduardo Marcelo de Lima Sales (interino)

Diretor de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Leandro Reis Tavares

Ouvidoria – OUVID

Ouvidora da ANS

Stael Riani

Gerente de Comunicação Social – GCOMS/DICOL

Olenka Gonçalves Lasevitch

Equipe Ouvidoria:

Antônio Augusto de Andrade Lima

Flávio Pereira dos Santos

Márcia Ribeiro dos Santos

Renata Augusto Costa

Renato Cerceau

Tânia Marcia Siqueira de Faria

# Índice

<b>1 - Introdução</b>	<b>05</b>
<b>2 - Dados Quantitativos das Demandas</b>	<b>06</b>
2.1 – Gráficos	07
<b>3 - Ouvidoria Interna</b>	<b>10</b>
<b>4 - Glossário ANS</b>	<b>10</b>
<b>5 - Consulta Pública nº 33</b>	<b>11</b>
<b>6 - Portal ANS</b>	<b>11</b>
<b>7 - Programa de Classificação das Informações</b>	<b>11</b>
<b>8 - Atualização das normas da saúde suplementar</b>	<b>12</b>
<b>9 - Sistema Ouvidoria</b>	<b>12</b>
<b>10 - Projeto OUVIDORIAS PRIVADAS</b>	<b>12</b>
<b>11 - Recomendações</b>	<b>13</b>
11.1 – Recomendações de agosto de 2010	13
11.2 - Recomendações adicionais do final de 2010	14



# 1

## Introdução

A consolidação no Brasil de um novo modelo de governança pública, democrático e participativo, tem ensejado a criação de espaços de articulação entre os entes públicos e a cidadania na formulação, implementação e avaliação de políticas públicas.

Cumprir dizer, a criação e o fortalecimento de ouvidorias nas organizações públicas se insere nesse contexto, cujo marco inicial remonta à promulgação da Constituição federal de 1988.

Já a Emenda Constitucional nº 19, de 04 de junho de 1998, que deu nova redação ao artigo 37 § 3º, conferiu novo impulso à participação do usuário na administração pública direta e indireta.

Com efeito, a disseminação de experiências bem-sucedidas de ouvidoria na esfera pública repercutiu no setor privado, e atualmente a existência dessas unidades no setor corporativo já é corriqueira, sendo hoje mesmo de instalação compulsória como, por exemplo, no segmento bancário, em consequência de ato normativo do Banco Central do Brasil.

Portanto, as ouvidorias podem ser definidas como unidades das organizações, públicas ou privadas, que tem por objetivo acolher manifestações de usuários/clientes/cidadãos de modo a resolver problemas que surjam no atendimento ao público e subsidiar o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, buscando sanar deficiências estruturais no funcionamento da organização.

Assim, as ouvidorias públicas têm ainda por finalidade garantir um canal de relacionamento democrático do governo com a sociedade, com a resolução rápida dos problemas suscitados pelo cidadão em suas relações cotidianas com a administração pública.

Mas o papel a ser desenvolvido pelas ouvidorias em organizações públicas ou privadas está em aberto e depende de uma construção coletiva no bojo de um processo dinâmico que envolve um aprendizado recíproco entre todas as partes envolvidas. Hoje a tendência é que prospere uma perspectiva ativa em que a ouvidoria assume uma postura atuante e colaborativa com as demais unidades no aperfeiçoamento dos processos de trabalho e do modelo de gestão da organização a partir dos subsídios obtidos por meio da interlocução com o seu público.

A Lei nº 9.961, de 2000, que cria a ANS, instituiu o Ouvidor como parte integrante da estrutura da Agência; e o Decreto nº 3.327, de 2000, dispõe que a Ouvidoria faz parte da estrutura básica da ANS.

Na ANS, a Ouvidoria propicia a aproximação entre cidadãos e gestores, por meio do registro de reclamações, sugestões, elogios e consultas. Com as manifestações recebidas dos consumidores e dos entes regulados, é possível recomendar a correção de distorções, falhas, atos e omissões, sintonizando a ANS com os anseios da sociedade.

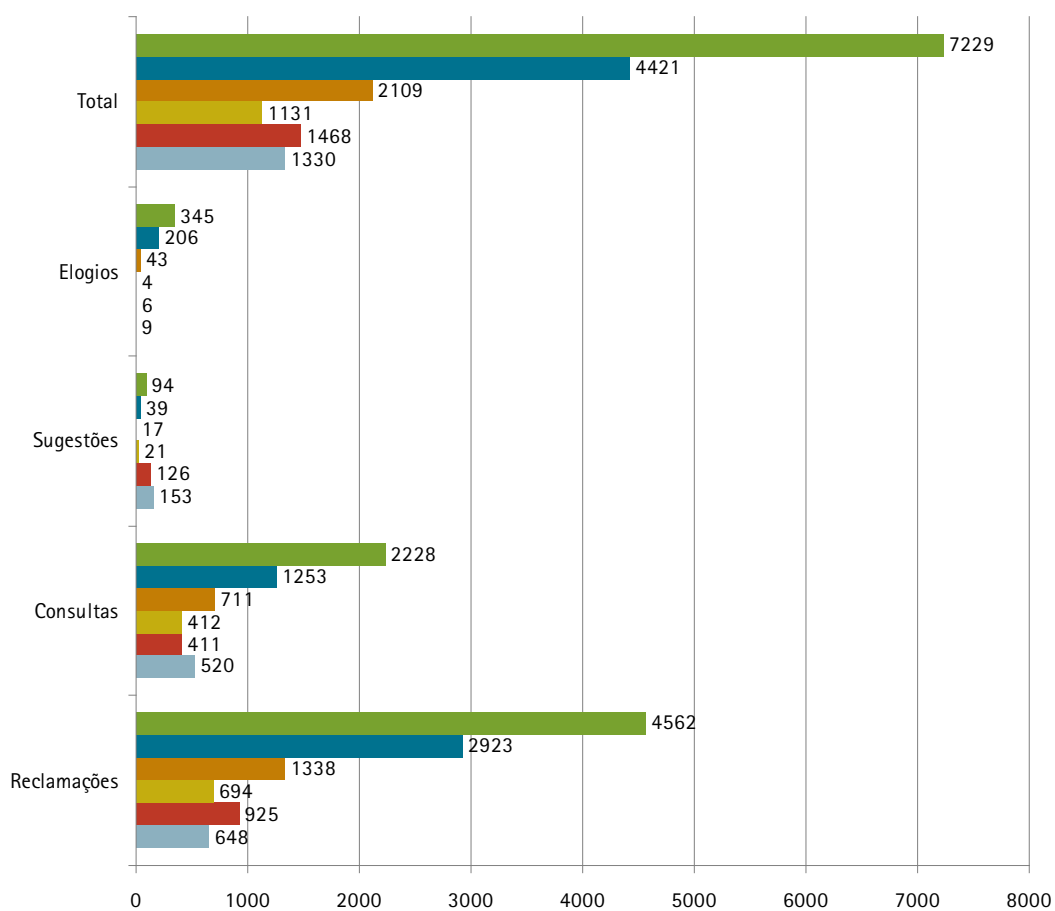
A Ouvidoria atua como instância mediadora de conflitos, desfazendo mal-entendidos e propiciando o exercício dos direitos e deveres, de forma imparcial e ética, e isso vale tanto para o público externo, abrangendo todos os agentes que participam do mercado regulado, como para o público interno, envolvendo servidores e gestores.

O objetivo da Ouvidoria é buscar a eficiência, a eficácia, a efetividade e a excelência na gestão da ANS, sempre inspirada nos princípios legais e doutrinários que devem inspirar a administração pública.

## 2 Dados Quantitativos das Demandas

Tabela do número de demandas recebidas entre 2005 e 2010

	Reclamações	Consultas	Sugestões	Elogio	Total
2005	648	520	153	9	1330
2006	925	411	126	6	1468
2007	694	412	21	4	1131
2008	1338	711	17	43	2109
2009	2923	1253	39	206	4421
2010	4562	2228	94	345	7229





## 2.1 Gráficos

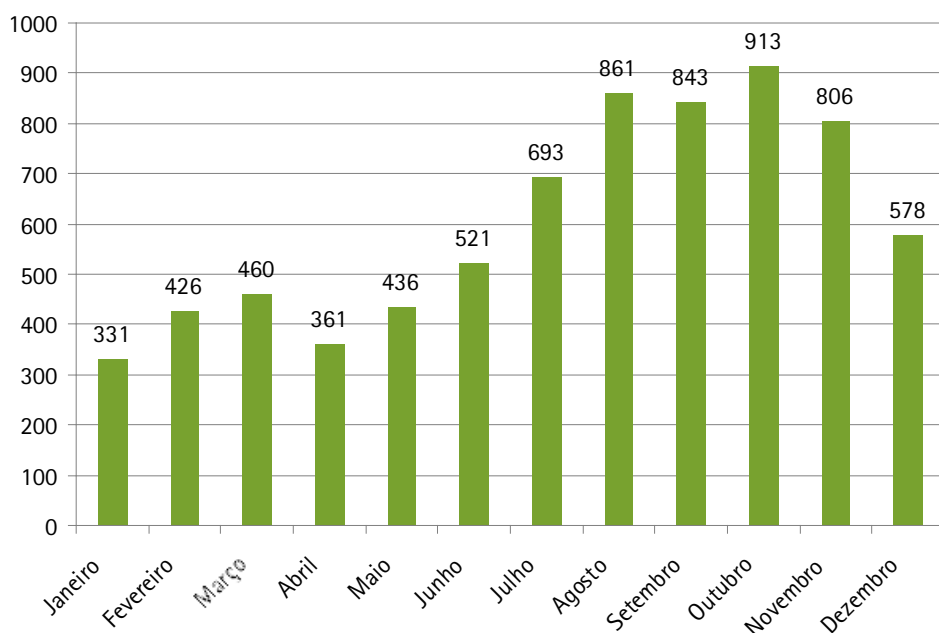
Para realização destes gráficos foram utilizados dados de janeiro de 2010 a dezembro de 2010.

### Distribuição Mensal de Demandas em 2010

A Ouvidoria recebeu 7229 demandas durante o ano de 2010.

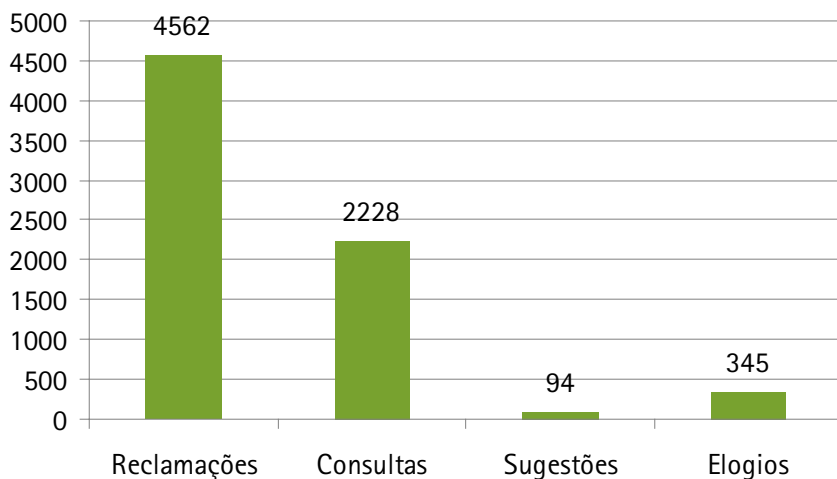
O acréscimo considerável de demandas a partir de julho se deve a inserção do link "Fale com a Ouvidoria" na página principal do Portal da ANS.

A maior visibilidade do principal canal de acesso à Ouvidoria aumentou de forma significativa as demandas, sendo que a maioria das mensagens recebidas era de consultas e reclamações.



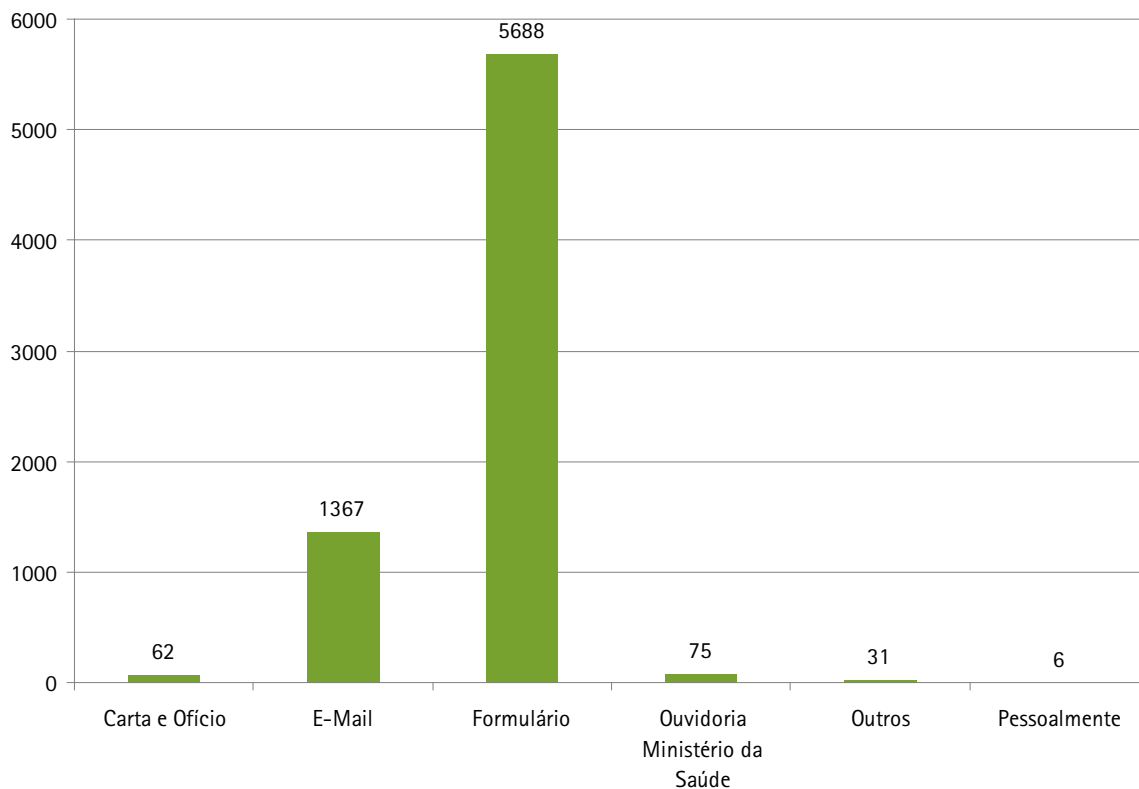
### Distribuição por Tipo de Demandas em 2010

Dentre as 7.229 manifestações recebidas, 4.562 foram reclamações, 2.228 consultas, 94 sugestões e 345 elogios.



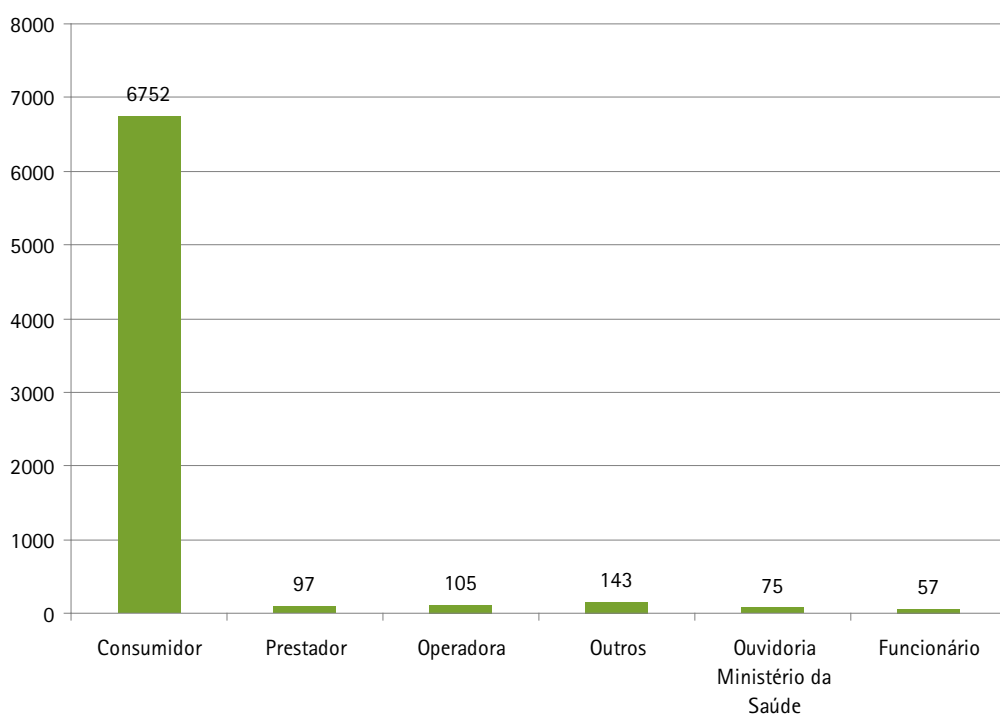
### Distribuição das Demandas por Meios de Contato em 2010

Em 2010, o formulário "Fale com a Ouvidoria" do sítio da ANS recebeu 5.688 demandas, sendo o principal meio de interlocução da Ouvidoria com a sociedade.



### Distribuição das Demandas por Perfil em 2010

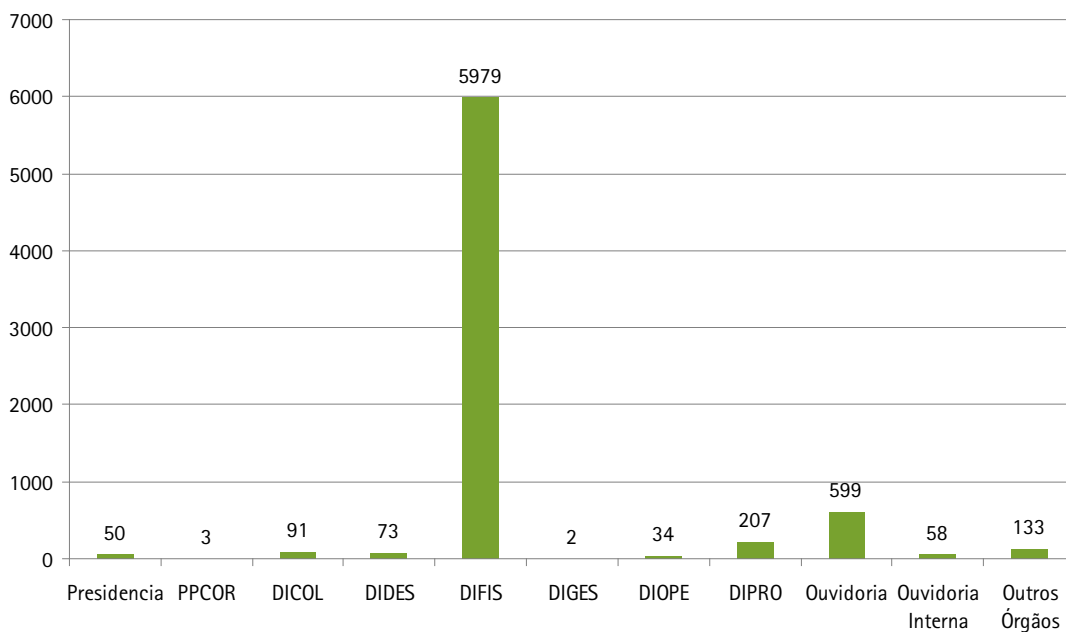
Os consumidores são os agentes da sociedade que entraram mais em contato com a Ouvidoria, com 6.752 manifestações.



## Distribuição das Demandas por área em 2010

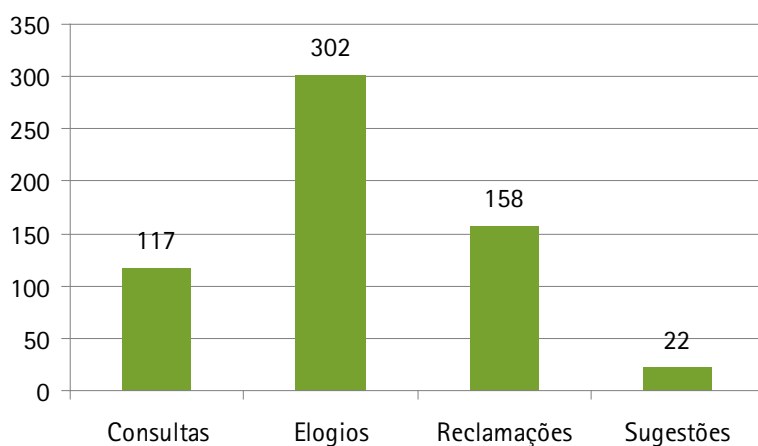
Neste gráfico destaca-se que a Ouvidoria recebeu 5979 demandas que eram de competência da Diretoria de Fiscalização.

As demandas de Ouvidoria propriamente dita foram 657, sendo 58 oriundas dos funcionários da ANS, pela ouvidoria interna.



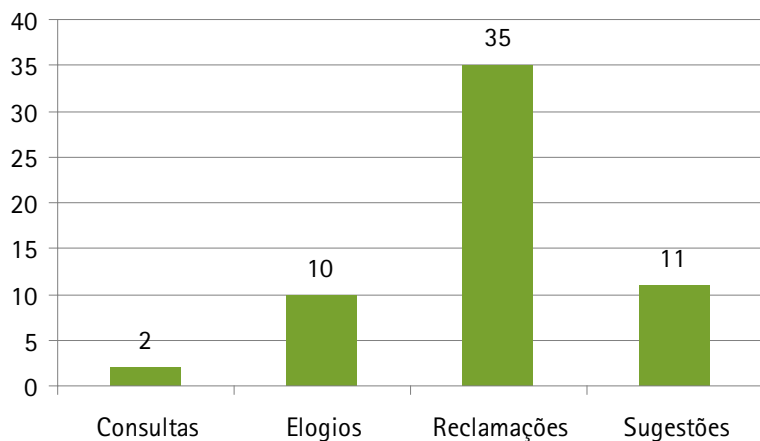
## Demandas de Ouvidoria

Dentre as 599 demandas externas da Ouvidoria, 117 foram consultas, 158 reclamações, 22 sugestões e 302 elogios, sendo a maioria para Ouvidoria.



### Demandas de Ouvidoria Interna

Das demandas recebidas pelos funcionários da ANS, 35 foram reclamações, 11 sugestões, 10 elogios e 2 consultas.



## 3 Ouvidoria Interna

Em abril de 2010, a Ouvidoria assumiu adicionalmente a competência de ouvidoria interna da ANS, passando a ser o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da Instituição para reclamar, elogiar, consultar ou sugerir medidas de aperfeiçoamento do processo de trabalho da Agência.

A participação do quadro funcional contribui para subsidiar a elaboração das Recomendações que são feitas semestralmente, ou quando oportuno, pela Ouvidoria à Diretoria Colegiada.

No ano de 2010, a Ouvidoria recebeu 58 manifestações de funcionários da ANS que subsidiaram suas recomendações.

## 4 Glossário ANS

A Ouvidoria participou do Grupo de Trabalho de atualização do Glossário Temático que tem a finalidade de normatizar, descrever, representar e divulgar a terminologia especializada da saúde suplementar.

O glossário definirá um vocabulário institucional próprio e consensual, que permitirá aos gestores, aos profissionais da saúde e aos cidadãos o entendimento preciso e a comunicação objetiva, sem ambiguidades, favorecendo o desempenho da Agência na implementação das ações de sua responsabilidade.

O novo Glossário será publicado em 2011 e poderá ser acessado no portal da ANS.

## 5 Consulta Pública nº 33

A Ouvidoria ficou responsável pela Consulta Pública sobre a resolução disciplinadora da participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e na tomada de decisão no âmbito da ANS.

O destaque da nova norma é a previsão de realização de audiências públicas presenciais e em ambiente virtual, o que possibilitará a qualquer interessado participar.

A transmissão pela internet das referidas audiências permitirá a participação sem limite de vagas e sem necessidade de prévia inscrição.

A consulta pública nº 33 teve duração de 30 dias, recebeu 205 contribuições e deu origem a RN nº 242, de 7 de dezembro de 2010.

## 6 Portal ANS

A Ouvidoria recomendou, no final de 2009, a criação de um Grupo de Trabalho para reforma do portal da ANS ([www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)).

Em janeiro de 2010, Grupo de Trabalho, formado por representantes de várias áreas da ANS, iniciou os trabalhos de desenvolvimento do novo sítio.

Foram realizadas pesquisas e testes com consumidores, órgãos de proteção e defesa dos consumidores e operadoras de planos de saúde, a fim de subsidiar os trabalhos e definir as características e funcionalidades primordiais do portal.

Assim, foram obtidas informações que contribuíram para a formatação do novo sítio, ajustando-o às diretrizes do Governo Federal. Foram observados também expectativas dos usuários.

O novo portal da ANS entrou no ar em 2011 e pretende-se que possa ser aperfeiçoado mediante uma interação estreita e permanente com seu público usuário.

## 7 Programa de Classificação das Informações

Como consequência da modernização do portal, surgiu a necessidade de elaborar a política de segurança da informação da ANS, que classifica as informações e os documentos produzidos pela Agência.

A Ouvidoria sugeriu que a ANS buscasse a cooperação da Agência Brasileira de Inteligência – ABIN, responsável pelo Programa Nacional de Proteção do Conhecimento Sensível (PNPC), para fins de elaboração de sua política.

Está em tramitação o processo referente à assinatura de termo de cooperação entre a ANS e a ABIN para realização de diagnóstico e classificação de informações e documentos, com vistas a permitir a publicação e a divulgação de informações no âmbito da ANS, especialmente no novo portal.

## 8 Atualização das Normas da Saúde Suplementar

A Ouvidoria recomendou a atualização e a consolidação dos atos normativos emitidos pela ANS que regulamentam a saúde suplementar, com a criação de índice remissivo, pois a inexistência de norma consolidada pode induzir a erro, retardar a execução do trabalho, levar à inobservância de normas vigentes por parte dos regulados.

Dessa forma, foi criado um Grupo de Trabalho, coordenado pela Procuradora-Chefe, para atualizar e consolidar as normas, bem como instituir um fluxo para elaboração das mesmas. O grupo tomou como referência o trabalho já iniciado pela Coordenadora de Documentação e Biblioteca.

O conjunto de normas da saúde suplementar foi atualizado e já está disponível no portal da ANS, mas, remanesce o desafio de consolidá-lo.

## 9 Sistema Ouvidoria

Em 2010, a gerência de informática da ANS iniciou a elaboração de um software para a Ouvidoria. Com o aval da Diretoria de Fiscalização, a área de informática aproveitou o conhecimento da equipe que elaborou o sistema da fiscalização com o intuito de utilizar a mesma tecnologia.

Dessa forma, a elaboração do software tornou-se mais célere, permitindo que entre em funcionamento em 2011, sem prejuízo de aperfeiçoamentos e da adoção de novas funcionalidades ao longo do ano.

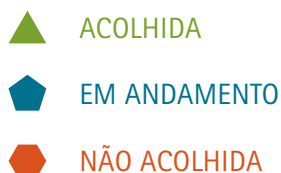
## 10 Projeto OUVIDORIAS PRIVADAS

A Ouvidoria da ANS iniciou estudo para a concessão de bonificação por meio do Programa de Qualificação das Operadoras, na dimensão Satisfação do Usuário, com o propósito de fomentar a criação de ouvidorias nas estruturas organizacionais dos planos de saúde.

A proposta foi encaminhada ao grupo do Programa de Qualificação, devendo ainda ser apreciada pela Diretoria Colegiada.

# 11

## Recomendações



### 11.1 Recomendações de agosto de 2010

- ▲ Reformular o Portal Corporativo;
- ⬠ Revisar o Fluxo do Processo Sancionador;
- ⬡ Permitir o acompanhamento remoto do trâmite de processos por meio do Portal da ANS;
- ⬡ Mapear os Macroprocessos de Trabalho da Agência de modo a racionalizá-los e simplificá-los;
- ⬡ Criar supervisão interna do DISQUE-ANS (nível 2, com servidores de carreira);
- ▲ Atualizar e consolidar os atos administrativos emitidos pela ANS;
- ⬠ Definir política e classificar as informações da Agência;
- ⬠ Definir Política de Comunicação Social;
- ⬡ Desenvolver ferramenta de integração de dados e comunicação eletrônica entre as unidades da ANS;
- ⬠ Propor a elaboração de um catálogo do Rol de Procedimentos com ferramenta de busca que facilite a identificação dos exames;
- ⬠ Divulgar as decisões de 2ª instância aos Núcleos, buscando a uniformidade de julgamentos;
- ▲ Padronizar as assinaturas nos e-mail institucionais da ANS, com nome, cargo, gerência, diretoria e telefone;
- ▲ Explicar e divulgar o entendimento da Súmula no 13 da ANS, afastando qualquer dúvida sobre o posicionamento da Agência;
- ⬠ Reformar e modernizar os elevadores da sede da ANS; e
- ▲ Divulgar nota de esclarecimento sobre uso do nome da ANS por empresas de recuperação de crédito (propaganda fraudulenta).

## 11.2 Recomendações adicionais do final de 2010

- Garantir a mobilidade interna dos servidores na ANS;
- Formar banco de talentos na ANS;
- Integrar os sistemas da ANS;
- Mapear os macroprocessos de trabalho da ANS (taxa de saúde suplementar, registro de operadora, registro de produto, ressarcimento ao SUS e processo sancionador);
- Adotar prazos de resposta resolutivos dos processos em trâmite na ANS;
- Instituir programa de divulgação e promoção da ANS;
- Disseminar informações internamente;
- Aumentar a capacidade dos servidores de informática da ANS para receber e armazenar as informações dos entes regulados;
- Criar normativo que discipline a emissão de certidões e cópias; a concessão de vistas de processos; e a solicitação e o agendamento de reuniões com autoridades e gestores;
- Modernizar a portaria da sede com adoção de uniformes para atendentes e identificação visual da ANS;
- Promover a capacitação de gestores e servidores nas áreas de gestão de pessoas e de planejamento.







---

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

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)  
Disque-ANS: 0800 701-9656