

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA  
2020

Fevereiro/2021



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

OUVIDORIA  
2020

Fevereiro/2021





2021. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial

Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Versão eletrônica

#### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Ouvidoria - OUVID

Av. 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 – DICOL

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Ouvidoria - OUVID

#### **OUVIDOR**

João Luis Barroca de Andrea (Até Outubro/2020)

#### **OUVIDOR SUBSTITUTO**

Dominic Bigate Lourenço (De Outubro até Dezembro/2020)

João Paulo Dias de Araújo (A partir de Dezembro/2020)

#### **EQUIPE OUVIDORIA**

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Dominic Bigate Lourenço (De Março até Dezembro/2020)

Juliana Menezes Cerqueira Gonçalves (A partir de Outubro/2020)

Larissa de Moraes Moreira

Herivelto Ferraz Junior

Vanessa Ventura de Oliveira

#### **NORMALIZAÇÃO**

Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES

#### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

#### **Ficha Catalográfica**

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Relatório de atividades: Ouvidoria 2020 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ouvidoria. – Rio de Janeiro:

ANS, 2021.

1,4MB; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria - gestão. 4. Ouvidoria - operadoras. I. Título..

CDD 352.806

# LISTA DE FIGURAS

Figura 1. Resultados da pesquisa de satisfação dos serviços de Tecnologia de Informação e Gestão Documental – Dezembro/2019 a Dezembro/2020

12

# LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Demandas recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2016 a 2020	13
Gráfico 2. Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS	14
Gráfico 3 . Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2018 e 2020	15
Gráfico 4. Demandas próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação	18
Gráfico 5. Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS – 2019 e 2020	18
Gráfico 6. Percentual geral de respostas sobre o atendimento de demandas	20
Gráfico 7. Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria	20

# LISTA DE TABELAS

Tabela 1. Demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada	14
Tabela 2. Comparativo de demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS com o exercício anterior	15
Tabela 3. Demandas próprias de ouvidoria segundo tema	16
Tabela 4. Demandas próprias de ouvidoria segundo assuntos mais frequentes	17
Tabela 5. Tempo de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de ouvidoria – 2019 e 2020	19

# SUMÁRIO

<b>Apresentação</b>	<b>6</b>
<b>1 - Gestão da Ouvidoria da ANS em 2020</b>	<b>7</b>
1.1. Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR	7
1.2. Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)	7
1.3. Relatório Trimestral	8
1.4 Cadastro de Ouvidoria das operadoras	9
1.5 Programa de Integridade	10
1.6 Projetos da Ouvidoria	11
<b>2 - Atendimento da Ouvidoria da ANS em 2020</b>	<b>13</b>
2.1. Fluxo de entrada das demandas	13
2.2. Análise descritiva	15
2.3. Tempo de finalização das demandas	18
2.4 Recomendações expedidas	19
2.5. Pesquisa de satisfação da Ouvidoria	19
2.5.1. Resultados	20
<b>3 - Mensagem do Ouvidor</b>	<b>22</b>
<b>Referências</b>	<b>23</b>
<b>Anexo I - Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2020, ano base 2019</b>	<b>25</b>
<b>Anexo II - Peças da campanha sobre a Ouvidoria da ANS – 2019</b>	<b>26</b>
<b>Anexo III - Peças da campanha sobre a Ouvidoria da ANS – 2020</b>	<b>27</b>
<b>Anexo IV - Peça da campanha sobre a Ouvidoria da ANS – Público interno – 2019</b>	<b>28</b>
<b>Anexo V - Peça da campanha sobre a Ouvidoria da ANS – Público interno – 2020</b>	<b>29</b>

# APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS é a unidade a qual compete a recepção, tratamento e encaminhamento das manifestações de toda a sociedade sobre os assuntos relacionados à entidade, que é responsável pela regulação do relevante mercado de planos de saúde no Brasil.

Sua instituição se deu pelo Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, que aprova o regulamento da ANS, e prevê expressamente a existência de uma ouvidoria na estrutura básica da Agência. Além disso, a figura do Ouvidor da ANS também está presente na Lei nº9.961, de 28 de janeiro de 2000, que cria a Agência. As competências da Ouvidoria da ANS são descritas na Resolução Regimental – RR nº 1, de 17 de março de 2017, que institui o Regimento Interno da ANS.

Como unidade integrante do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, a Ouvidoria da ANS teve alteração substancial em seus papéis nos últimos anos, em especial, com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

No contexto das agências reguladoras, o papel da Ouvidoria também foi fortalecido recentemente devido às disposições da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, conhecida como Lei Geral das Agências Reguladoras. Tal normativo prevê, dentre outros pontos, que haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.

Nesse sentido, o crescente respaldo que vem sendo conferido à atividade de interlocução dos cidadãos com o Estado, que visa antes de tudo o aprimoramento dos serviços prestados, faz com que a divulgação dos resultados da Ouvidoria da ANS tenha ainda mais importância, sobretudo para o incremento da transparência e controle social quanto à sua atuação.

Destaca-se, portanto, que o presente Relatório apresenta informações sobre as atividades da Ouvidoria da ANS no ano de 2020, com especial atenção voltada à gestão da Ouvidoria, análise dos atendimentos prestados e ações desenvolvidas.

# 1- GESTÃO DA OUVIDORIA EM 2020

O exercício de 2020 foi particularmente desafiador para a Ouvidoria da ANS. A partir de março, considerando decisão da Diretoria Colegiada, a Ouvidoria passou a realizar suas atividades de forma remota, tendo em vista a pandemia do novo coronavírus. Houve significativo aumento no fluxo de manifestações recebidas, que será mais bem detalhado no Capítulo 2. Contudo, há que se ressaltar que, ainda que diante de um cenário adverso, não houve qualquer prejuízo aos usuários da Ouvidoria. A seguir serão apresentadas as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS em 2020:

## 1.1- SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL – FALA.BR

A Ouvidoria da ANS utiliza a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – Fala.BR, desde 2018, época em que era denominado Sistema e-OUV.

Em 2020 houve importantes mudanças no sistema, podendo ser destacada a integração do antigo Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão – e-SIC ao Fala.BR. Dessa forma, o Fala.BR se tornou o canal de recebimento e tratamento de solicitações de acesso à informação, nos termos da Lei de Acesso à Informação – Lei nº12.527 de 18 de novembro de 2011. Há que se observar que, no âmbito da ANS, o tratamento de solicitações de acesso à informação compete à área técnica diretamente subordinada à Presidência da Agência.

No segundo semestre, novas funções relativas ao tratamento de manifestações de ouvidoria foram adicionadas ao sistema, como a triagem e o encaminhamento das demandas às outras unidades do próprio órgão/entidade dentro do Fala.Br. Pretende-se adotar o encaminhamento no sistema no decorrer do ano de 2021, em parceria com as áreas técnicas da Agência.

## 1.2- RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUIDORIAS)

O Relatório do Atendimento das Ouvidorias, REA-Ouidorias, foi estabelecido pela Resolução Normativa – RN nº 323/2013. Na mesma norma em que determinou a constituição de unidade de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde, a ANS instituiu a obrigação de envio anual de dados, ou seja, uma ferramenta para acompanhar os impactos da norma no que tange às operadoras e aos beneficiários. Além de compreender a atuação das ouvidorias das operadoras, a ANS pode utilizar o REA-Ouidorias como insumo para subsidiar a implementação e a revisão de medidas regulatórias.

De acordo com a RN nº 323/2013, anualmente, as operadoras devem enviar o formulário do REA-Ouidorias à Ouvidoria da ANS. O relatório contempla, principalmente, dados sobre as manifestações recebidas e tratadas pela ouvidoria da operadora, as ações desenvolvidas pela unidade e as recomendações de medidas corretivas e de melhorias dos processos de trabalho da operadora. O REA-Ouidorias abrange as ações realizadas no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro do ano anterior ao envio.

Para facilitar a compressão, as atividades envolvidas neste processo de trabalho podem ser apresentadas em três fases:

- Pré-recebimento dos formulários: ocorreu no final do ano de 2019 e iniciou com a análise do formulário a ser preenchido pelas operadoras. Decidiu-se por não alterar o formulário utilizado no ano anterior. Ato contínuo o formulário foi desenvolvido no FormSus (sistema de formulários do DATASUS). Nesta mesma época foram atualizados o modelo do formulário do REA-Ouidorias e o tutorial para preenchimento, que foram publicados na página da Ouvidoria no site da ANS.

Em dezembro de 2019 a Ouvidoria da ANS enviou comunicação ao e-mail cadastrado para os ouvidores das operadoras ativas solicitando a atualização cadastral da unidade junto à ANS e informando sobre a abertura do prazo para envio dos dados. Este comunicado também foi publicado no Espaço da Operadora no site da ANS. Em seguida, os ouvidores de operadoras foram registrados no FormSus como respondentes do formulário “Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouidorias 2020”.

- Re却bimento dos formulários: o prazo para envio do formulário iniciou no dia 1º de janeiro com previsão de que fosse encerrado em 15 de abril de 2020. Entretanto, a pandemia causada pelo novo coronavírus motivou a prorrogação deste prazo. Na 6ª reunião extraordinária da Diretoria Colegiada da ANS, realizada em 31 de março de 2020, foi aprovada a prorrogação do prazo de envio do REA-Ovidorias 2020, ano base 2019, até o dia 31 de maio de 2020 (as atas das reuniões da Diretoria Colegiada da ANS são disponibilizadas no *site* desta reguladora).

Durante a fase de recebimento dos formulários do REA-Ovidorias 2020 a equipe da Ouvidoria da ANS solucionou dúvidas ou dificuldades em relação ao relatório que foram recepcionadas, principalmente através do *e-mail* [rea-ovidorias@ans.gov.br](mailto:rea-ovidorias@ans.gov.br). No decorrer deste período a Ouvidoria da ANS fez o acompanhamento dos dados recebidos e periodicamente realizou a conferência dos dados recepcionados. As inconsistências encontradas foram sistematicamente informadas às ouvidorias, que tiveram a oportunidade de corrigir seus formulários.

Nesta fase também foi feita comunicação por *e-mail* com entidades que representam as operadoras de planos de saúde, prioritariamente, sobre os prazos do REA-Ovidorias 2020 e sobre a necessidade de correção de formulários inconsistentes.

- Análise dos dados e divulgação do relatório: iniciou-se com a conferência final dos dados enviados pelas operadoras por meio do FormSus. Em seguida, foi elaborada a lista de operadoras que cumpriram com a obrigação de enviar os dados sobre o atendimento realizado por suas ouvidorias no ano de 2019 e publicou-se na página da Ouvidoria no *site* da ANS. Esta lista identifica as operadoras cujos formulários continham inconsistências e que não foram utilizados na principal base de dados do REA-Ovidorias 2020, na base 2019. A produção do relatório final considerou tanto os dados enviados pelas operadoras quanto outros que a ANS possui em razão do papel que desempenha no setor da saúde suplementar.

Assim que o texto foi finalizado pela equipe da Ouvidoria da ANS, seguiu para a normalização pela equipe da Biblioteca da ANS e depois para a diagramação pela Gerência de Comunicação Social da ANS. No início do mês de outubro de 2020, o REA-Ovidorias 2020, ano base 2019 foi publicado no *site* da ANS (Anexo I) e foi feita a divulgação sobre seu lançamento.

Considerando os desafios impostos pela emergência de saúde pública que se instaurou em 2020, releva enfatizar alguns dos resultados apurados pelo REA-Ovidorias 2020, ano base 2019: foram recepcionados pela Ouvidoria da ANS 989 formulários, o que representa 88,6% das ouvidorias cadastradas junto à Agência Reguladora. Do total de formulários recebidos, 964 (97,5%) foram considerados aptos para a análise. Este aproveitamento dos formulários recebidos é superior aos 94% registrados na edição anterior do relatório e pode-se inferir que seja consequência direta da atividade de conferência constante dos dados recepcionados, além do maior engajamento das ouvidorias das operadoras.

O final de um ciclo do REA-Ovidorias serve de impulso para o início de outro e aos moldes do que ocorreu no ano anterior, em 2020 foram realizadas todas as atividades referentes à fase de pré-recebimento do REA-Ovidorias 2021, ano base 2020, resumidamente: avaliação do conteúdo e desenvolvimento do formulário no FormSus; atualização do modelo e do tutorial de preenchimento do formulário do REA-Ovidorias 2021; comunicação com as ouvidorias das operadoras sobre atualização cadastral e início do prazo para envio dos dados; e cadastro dos ouvidores como respondentes no FormSus.

Resta claro que o ciclo do REA-Ovidorias é ininterrupto, complexo e está em constante evolução. A cada ano de consolidação deste relatório verificam-se efeitos positivos para os principais envolvidos em seu processo: os **beneficiários**, que têm a possibilidade de resolver com mais rapidez seus conflitos com as operadoras por meio do contato com a ouvidoria e têm o poder de influenciar a melhoria dos serviços que lhes são prestados; as **unidades de ouvidoria**, que através da escuta ativa trabalham para garantir os direitos dos beneficiários e reafirmam seu papel estratégico na estrutura das empresas; as **operadoras**, que constituem um espaço qualificado para o acolhimento dos beneficiários, evitando que os desacordos evoluam até as instâncias judiciais; e a **ANS**, que pode se dedicar a questões regulatórias ao invés de se debruçar sobre demandas que poderiam ter sido resolvidas diretamente entre beneficiários e operadoras.

## 1.3- RELATÓRIO TRIMESTRAL

A Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 da ANS dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria no âmbito da Agência Reguladora. Em capítulo específico sobre transparência pública e controle social, a norma determina que a Ouvidoria elabore relatórios periódicos sobre as manifestações recebidas:

*Art. 25. Com o intuito de auxiliar os gestores da ANS e contribuir para a transparência pública e controle social, a Ouvidoria elaborará relatórios com conjunto de informações sobre demandas recebidas, incluindo o tempo médio de atendimento das mesmas pela ANS e outras informações julgadas necessárias pela Ouvidoria.*

*§ 1º A Ouvidoria expedirá recomendações às áreas da ANS para que se manifestem acerca das demandas recebidas.*

*§ 2º No caso de não acolhimento das recomendações, as áreas da ANS deverão apresentar justificativa à Ouvidoria e, no caso de acolhimento, as medidas a serem tomadas para correção ou aperfeiçoamento dos processos de trabalho.*

*§ 3º As informações de que tratam o caput serão divulgadas trimestralmente na INTRANS e anualmente no portal da ANS na internet, por meio do Relatório de Atividades da Ouvidoria. (grifou-se)*

Resta claro que além de representar instrumento de controle social e transparência pública ativa, os relatórios trimestrais proporcionam análises detalhadas e frequentes a respeito das manifestações recebidas, o que pode subsidiar recomendações de melhorias. Essas recomendações são direcionadas às áreas técnicas da ANS e vislumbram a constante melhoria dos serviços prestados pela Agência aos seus diferentes públicos ou a correção de falhas detectadas em tais serviços.

Em atendimento ao que determina o § 3º, do art. 25 da RA nº 65/2016, a Ouvidoria da ANS elaborou e divulgou relatórios referentes a cada um dos trimestres de 2020, sendo o estudo sobre o último período, setembro a dezembro, publicado em janeiro de 2021. Os Relatórios Trimestrais de 2020 abordaram dois principais assuntos: as manifestações recebidas e as outras atividades exercidas pela equipe da Ouvidoria da ANS naquele intervalo de tempo. A publicação dos relatórios foi feita na comunidade da Ouvidoria na intranet da ANS (Intrans).

Sobre as manifestações, foram apresentados os resultados trimestrais quanto ao encaminhamento a outras ouvidorias pelo Fala.BR, à propriedade<sup>1</sup> ou não<sup>2</sup> de ouvidoria, o tempo de finalização das demandas, os assuntos mais abordados pelos usuários e os tipos das demandas. A cada edição do Relatório Trimestral, buscou-se entender e expor motivos plausíveis que levaram determinados assuntos a figurarem no topo da lista dos mais demandados pelos usuários.

Como inovação, a partir da análise do primeiro trimestre de 2020, passou-se a apresentar também um quadro comparativo com a quantidade de manifestações recebidas no mesmo período do ano anterior.

No que tange às demais atividades exercidas pela equipe da Ouvidoria da ANS, releva reiterar que a partir do mês de março de 2020 a equipe da Ouvidoria passou a trabalhar em regime de teletrabalho integral, por orientação da ANS em razão da pandemia provocada pelo novo coronavírus. Os relatórios trimestrais indicaram que a equipe da Ouvidoria da ANS se adequou à esta nova realidade e continuou desempenhando atividades além do tratamento das manifestações. Destacam-se:

- Elaboração do REA-Ouvidorias 2020, ano base 2019;
- Desenvolvimento da campanha sobre a Ouvidoria nas redes sociais da ANS, em conjunto com a Gerência de Comunicação da ANS;
- Participação dos cursos online promovidos pela Ouvidoria-Geral da União;
- Condução das atividades dos projetos #TôTeOuvindo e #SomosANS;
- Colaboração com a Ouvidoria-Geral da União no projeto piloto de avaliação das Ouvidorias das Agências Reguladoras.

Ante ao exposto, tem-se que os Relatórios Trimestrais da Ouvidoria da ANS constituem ferramentas de transparência quanto às manifestações recebidas e sobre as atividades efetivadas pela equipe. Esses estudos podem ser considerados pela alta gestão da Agência Reguladora tanto para acompanhar o desempenho da unidade como para subsidiar melhorias, seja nos serviços prestados, seja no arcabouço regulatório.

## 1.4- CADASTRO DE OUVIDORIA DAS OPERADORAS

Conforme previamente abordado, a Resolução Normativa – RN nº 323/2013 da ANS determina a instituição de unidade organizacional de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde com o objetivo primordial de assegurar a observância das normas regulamentares relativas aos direitos dos beneficiários. No âmbito das operadoras, as ouvidorias funcionam como segunda instância, ou seja, acolhem as demandas que não foram solucionadas pelo Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade equivalente.

<sup>1</sup> Demanda própria de Ouvidoria: reclamações, consultas, sugestões, denúncias e elogios que versem sobre a atuação da ANS e seus serviços prestados, nos termos da Resolução Administrativa nº 65, de 1º de dezembro de 2016

<sup>2</sup> Demanda não própria de Ouvidoria: manifestações que não se referem à atuação e serviços prestados pela ANS, predominantemente sobre a relação entre beneficiários e operadoras. Nesse caso, são respondidas com a devida indicação dos canais adequados

A referida norma determinou certas características que devem ser observadas pelas operadoras quanto às ouvidorias, como, por exemplo os canais de acesso e o tempo para resolução das demandas. Esta RN também concedeu, à época, o prazo de 30 dias para que as operadoras cadastrassem suas unidades de ouvidoria e estabeleceu a obrigatoriedade de atualização do cadastro quando necessário:

*Art. 6º A operadora deve informar à Ouvidoria da ANS, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da vigência desta RN, o nome de seu ouvidor e seu substituto, os respectivos meios de contato, bem como deverá proceder ao cadastramento da respectiva unidade, nos termos de formulário que estará disponível no endereço eletrônico da ANS na Internet.*

*§ 1º Para manutenção da regularidade, as operadoras deverão cientificar a ANS sobre quaisquer alterações das informações prestadas por ocasião do cadastramento referido no caput deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.*

Em atenção à indispensabilidade do cadastro de unidade de ouvidorias pelas operadoras de planos de saúde, o inciso XIII do artigo 15 da Resolução Regimental – RR nº 01/2017 estabeleceu que compete à Ouvidoria da ANS: *XIII - manter registro cadastral atualizado das ouvidorias privadas.*

Tal cadastro é efetivado pelas operadoras através do *site* da ANS e, em seguida, é analisado pela equipe da Ouvidoria da ANS. Todas as vezes em que alguma incoerência é encontrada na atualização de cadastro, a operadora é informada sobre o erro e sobre como proceder para corrigi-lo. Quando os dados estão corretos, a atualização cadastral é publicada e torna-se acessível aos que consultam os dados das ouvidorias das operadoras no *site* da ANS.

Esta é uma atividade rotineira, que ocorreu durante todo o ano de 2020. Contudo, como uma das ações do REA-Ouvidorias 2021, no mês de dezembro, foi feito um esforço de comunicação solicitando que as operadoras atualizassem o cadastro de suas unidades de ouvidoria. Essa atividade consistiu em envio de *e-mails* aos ouvidores das operadoras e publicação de nota no Espaço da Operadora no *site* da ANS. Como resultado desta ação obteve-se que 55,2% (N=611) das 1.106 operadoras ativas no momento atualizaram o cadastro de suas ouvidorias no período indicado na comunicação.

Cabe apontar que também fez parte do escopo desta atividade inativar o cadastro das ouvidorias das operadoras que foram canceladas durante o ano de 2020.

## 1.5- PROGRAMA DE INTEGRIDADE

A ANS possui Plano de Integridade, elaborado no ano de 2018, no qual estão detalhadas as medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção e punição de fraudes e atos de corrupção, com vistas ao apoio à boa governança da Agência. E ainda os riscos que configurem ações e omissões que favoreçam a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

A Ouvidoria compõe a estrutura de gestão de integridade da ANS, pois se constitui na unidade que recepciona denúncias de eventuais condutas inadequadas, de atos ilegais, ilícitos e de improbidade administrativa, e as encaminha para os órgãos ou unidades responsáveis pela apuração e responsabilização (Comissão de Ética, Corregedoria, Auditoria Interna, Ministério Público Federal, Tribunal de Contas, etc.).

Denúncias que porventura não sejam encaminhadas diretamente à Ouvidoria, são posteriormente direcionadas à unidade para fins de registro e acompanhamento.

Ao longo do ano de 2020, foram realizadas 04 (quatro) reuniões com a Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência – GGATP, que está dentro da estrutura do Gabinete da Presidência, e é a unidade de gestão de integridade da ANS, para a atualização do documento, com o objetivo de revisar o fluxo das denúncias e consolidar a Ouvidoria da ANS como canal único para recebimento dessas demandas, as quais são tratadas no Sistema Fala.BR, que é administrado pela Controladoria-Geral da União (CGU).

## 1.6- PROJETOS DA OUVIDORIA

No último trimestre do ano de 2018, a equipe da Ouvidoria da ANS desenvolveu quatro projetos visando a melhoria dos serviços prestados por esta Agência Reguladora e o alcance de diferentes públicos: #ToTeOuvindo, #SomosANS, #SeLiga e #TamoJunto. Essas iniciativas foram apresentadas em rodas de conversas com os colaboradores da ANS, apreciadas pelos então Diretores desta Agência Reguladora em reunião específica e compuseram os Planos de Trabalho da Ouvidoria nos anos de 2019 e 2020. Considerando que o prazo planejado para esses projetos era de dois anos, nesta oportunidade será feita a exposição sobre o desenvolvimento e a conclusão de cada um deles.

- Projeto **#ToTeOuvindo:**

- Objetivo principal: Estimular a participação social, por meio de contato facilitado e desburocratizado com a Ouvidoria da ANS.

- Ações implementadas: As medidas mais relevantes colocadas em prática no âmbito desse projeto foram: a inclusão da opção de demandar a Ouvidoria diretamente pelo Disque ANS, no mês de setembro de 2019; e a divulgação de campanhas anuais sobre a Ouvidoria da ANS e seus canais de acesso, nos anos de 2019 e 2020. Tais campanhas foram desenvolvidas em parceria com a Gerência de Comunicação da ANS e publicadas nas redes sociais da Reguladora. Algumas peças podem ser vistas nos Anexos II e III deste relatório.

- Conclusão: Conforme é possível depreender no capítulo dedicado às manifestações deste estudo, houve importante incremento na quantidade de manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2020 quando comparado com anos anteriores. Além disso, verificou-se o aumento das manifestações próprias de ouvidoria, ou seja, as demandas recepcionadas foram mais qualificadas abrangendo assuntos de competência desta unidade. Insta destacar o seguinte resultado apurado em 2020: das 5.198 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS, 44,9% (N=2.333) provieram de contato telefônico com o Disque ANS.

- Projeto **#SomosANS:**

- Objetivo principal: Estimular a melhoria dos serviços prestados internamente com base nas manifestações do público interno, aumentando a consciência dos servidores e colaboradores como agentes de transformação de sua realidade e da ANS.

- Ações implementadas: A partir do mês de dezembro de 2019, em parceria com a Diretoria de Gestão da ANS (DIGES), a Ouvidoria da ANS passou a monitorar os resultados das pesquisas de satisfação enviadas aos usuários após a prestação dos serviços internos de Gestão Documental e Tecnologia da Informação (TI). Trata-se de pesquisa específica para este projeto, desenvolvida no *Microsoft Forms*. A Ouvidoria divulgou, mensalmente, os resultados apurados aos gestores dos serviços juntamente com um quadro sobre evolutivo do desempenho do quantitativo de respostas à pesquisa de satisfação.

A exemplo do #ToTeOuvindo, firmou-se parceria com a Gerência de Comunicação da ANS nos dois últimos anos: em 2019, foi desenvolvida campanha específica para o público interno da ANS com o foco de estimular que servidores e colaboradores respondessem às pesquisas de satisfação referentes aos serviços prestados internamente; em 2020, concentrou-se em divulgar a Ouvidoria interna e que por meio desse canal os colaboradores podem estimular melhorias que vão desde os serviços prestados internamente ao clima do ambiente de trabalho na ANS. Peças dessas campanhas são apresentadas nos Anexo IV e V.

- Conclusão: No período de dezembro/2019 ao mesmo mês de 2020, as áreas de Gestão Documental e de TI atenderam o total de 45.590 chamados. Ao final da prestação de cada um desses serviços, foi enviado *e-mail*, em nome da Ouvidoria e da DIGES, com *link* para a pesquisa de satisfação. De acordo com o Power BI, 3.158 (6,9%) dessas pesquisas foram respondidas. Com o passar dos meses, verificou-se queda no percentual de respostas, há que se estudar os motivos para esse desempenho. A seguinte imagem do Power BI, mostra que 96,1% (N=3.035) dos respondentes deram nota máxima à qualidade do atendimento prestado. Restou clara a satisfação dos usuários com os serviços prestados por essas equipes.

**FIGURA 1 - RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E GESTÃO DOCUMENTAL – DEZEMBRO/2019 A DEZEMBRO/2020**



<sup>3</sup> Disponível em: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiZmFhZTE3MTMtNGZlYS00Yjg1LThhMmMtYTQwYzY4YjhMmMzliwidC16jjkYmE0ODBlTRmYtctNDJmNC1YmEzLTBmYEzNzVmYmU1ZiJ9> na data de 01/02/2021.

- Projeto #SeLiga:

- Objetivo principal: Implantar a avaliação de qualidade nos atendimentos e suas boas práticas na prestação de serviços aos usuários da ANS.

- Ações implementadas: Durante o ano de 2019 a Ouvidoria da ANS buscou se instruir dos serviços que são prestados por essa Agência Reguladora e tomou conhecimento das pesquisas de satisfação que já eram aplicadas pelas áreas técnicas, em especial: pela Coordenação de Eventos Institucionais – COEI/PRESI; pela Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI/DIFIS; e pela Gerência-Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos de Manutenção e Operação dos Produtos – GGREP/DIPRO. A Ouvidoria também dialogou com a Gerência de Planejamento – GPLAN no sentido de incentivar a atualização da Carta de Serviços da ANS.

- Conclusão: No ano de 2020 a Ouvidoria da ANS tomou conhecimento do Plano de Transformação Digital da ANS, que é liderado pela DIGES e que faz parte de uma iniciativa do Governo Federal de oferecer serviços cada vez mais digitais aos cidadãos. A avaliação da qualidade dos serviços prestados à sociedade é um dos pilares do plano, logo, entende-se que o projeto #SeLiga perdeu o objeto, visto que foi abarcado por um projeto mais abrangente da ANS e do Governo Federal. A Ouvidoria está inserida no Plano de Transformação Digital da ANS e vai acompanhar tanto a implementação quanto os resultados das pesquisas de satisfação sobre os serviços prestados pela ANS.

- Projeto #TamoJunto:

- Objetivo principal: Desenvolver ambiente exclusivo para as ouvidorias das operadoras no portal da ANS criando a Rede de Ouvidorias da Saúde Suplementar.

- Conclusão: Na ocasião da apresentação do Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2019 na reunião do Comitê de Gestor de Riscos e Controle, ocorrida em 26 de fevereiro de 2019, o então Ouvidor abordou cada um dos quatro projetos aqui elencados. Com relação ao projeto #TamoJunto o ouvidor à época entendeu, na reunião, que este era um projeto que necessitaria de maior estudo e detalhamento, retirando sua análise do grupo de projetos em andamento.

## 2- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ANS EM 2020

O atendimento às manifestações dos usuários é o principal processo de trabalho da Ouvidoria da ANS. Inclui as fases de recebimento, classificação, encaminhamento e resposta final à demanda. Adicionalmente, as manifestações são importante insumo à elaboração de recomendações de melhorias às áreas técnicas da ANS.

Considerando a relevância do assunto, a seguir serão detalhados dados sobre as manifestações recebidas, assuntos mais frequentes, tempo de resposta e recomendações expedidas.

### 2.1- FLUXO DE ENTRADA DAS DEMANDAS

A Ouvidoria da ANS recebeu, no exercício de 2020, 5.198 manifestações relacionadas aos assuntos relacionados à Agência. Registrhou-se significativo aumento de 62% em comparação ao ano de 2019 (Gráfico 1).

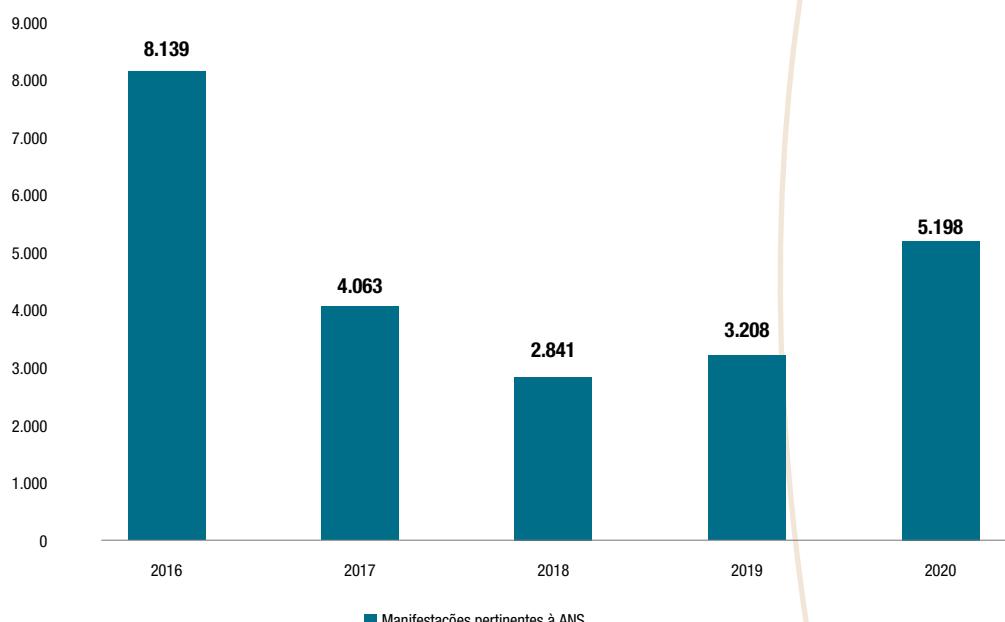
Manifestações que se referem aos demais órgãos/entidades da administração pública foram encaminhadas pela Ouvidoria da ANS à unidade de ouvidoria competente, através do próprio sistema Fala.Br. Nesses casos, a Ouvidoria esclarece aos usuários sobre o seu trabalho, as competências legais da Agência e informa o órgão responsável pelo tratamento da demanda.

Tal fluxo se mostrou relevante especialmente no contexto da pandemia, em que foram recebidas manifestações diversas, como exemplo, sobre ações de prevenção ao coronavírus, sobre vacinas e sobre o auxílio emergencial.

É importante também ressaltar que manifestações que são registradas sem elementos mínimos que permitam sua apuração, assim como manifestações em duplicidade, são arquivadas através do sistema, não sendo contabilizadas no cálculo total.

É notório que houve incremento de manifestações após a disponibilização da opção de atendimento telefônico da Ouvidoria no Disque-ANS, desde sua implementação, em setembro de 2019. Tal medida foi pensada exatamente com o objetivo de permitir uma maior participação social junto à ANS.

**GRÁFICO 1 - DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2016 A 2020**



A Tabela 1 evidencia o quantitativo de manifestações recebidas por canal de entrada. Demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema Fala.BR responderam por 51,3%, ao passo que 44,9% foram originadas do contato telefônico. Por fim, outras formas de contato, como *e-mail*, carta, atendimento presencial representaram 3,8% do total de demandas recepcionadas.

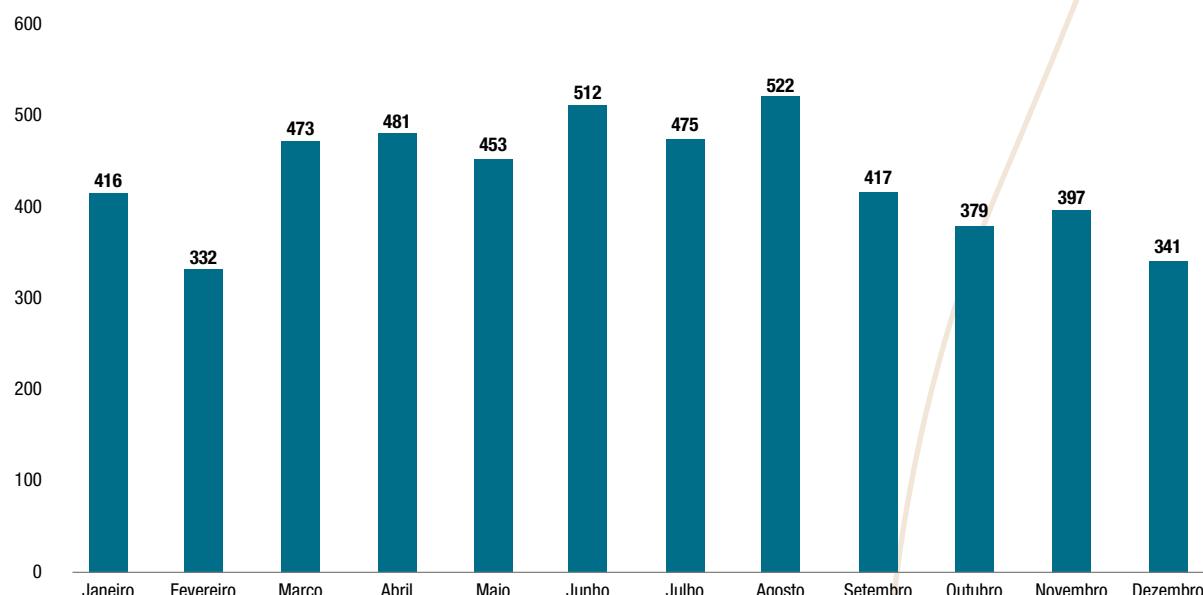
**TABELA 1 – DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA**

Canal	Qtde	%
Fala.BR	2.669	51,3%
Telefone	2.333	44,9%
Outros	196	3,8%
<b>TOTAL</b>	<b>5.198</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

No que se refere ao fluxo mensal de demandas, 2020 foi um ano bem equilibrado. Em média, foram recepcionadas na Ouvidoria da ANS 433 manifestações mensais. Os meses com maior número absoluto são: agosto (522) e junho (512). Por outro lado, os meses com menores números registrados foram fevereiro (332) e dezembro (341) (Gráfico 2). De todo modo, o menor quantitativo mensal apurado – fevereiro – contou com mais manifestações do que a média mensal de 2019, que foi de 267 manifestações.

**GRÁFICO 2 - HISTÓRICO DAS DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OVIDORIA SEGUNDO PERTINÊNCIA À ANS**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

A Tabela 2, abaixo, compara o número de registros mensais de 2020 com o ano de 2019. Constatase que em todos os meses do ano foram recebidas mais demandas do que no mesmo período de 2019. Destacam-se os meses de março, com 137,7% a mais, e agosto, com 190% de acréscimo. No primeiro, é possível estabelecer uma relação com o início da pandemia e as medidas de isolamento social; no segundo, houve a comunicação sobre a suspensão da aplicação dos reajustes de planos de saúde no período de setembro a dezembro de 2020.

Cabe lembrar que o registro de manifestações de Ouvidoria via contato telefônico foi disponibilizado a partir de setembro de 2019, o que influiu nos resultados, especialmente no último quadrimestre. De todo modo, ainda assim houve aumento significativo de manifestações nos últimos meses do ano.

**Tabela 2 – Comparativo de demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS com o exercício anterior**

MÊS	2019	2020	EVOLUÇÃO
Janeiro	222	416	▲ 87,4%
Fevereiro	248	332	▲ 33,9%
Março	199	473	▲ 137,7%
Abril	253	481	▲ 90,1%
Maio	322	453	▲ 40,7%
Junho	278	512	▲ 84,2%
Julho	310	475	▲ 53,2%
Agosto	180	522	▲ 190,0%
Setembro	251	417	▲ 66,1%
Outubro	349	379	▲ 8,6%
Novembro	354	397	▲ 12,1%
Dezembro	240	341	▲ 42,1%
<b>TOTAL</b>	<b>3.206</b>	<b>5.198</b>	<b>62,1%</b>

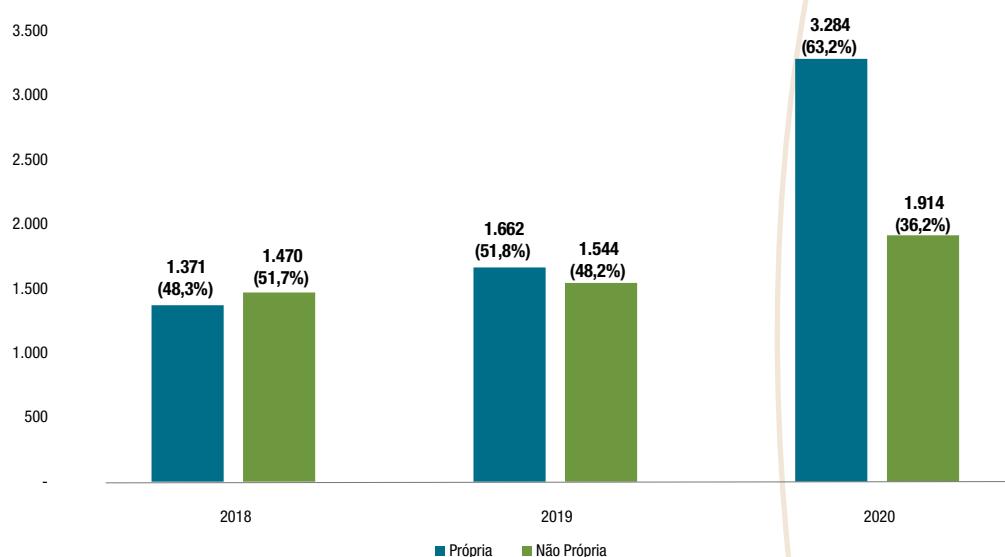
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

## 2.2- ANÁLISE DESCRIPTIVA

As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em não próprias e próprias de ouvidoria. São classificadas nessa última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho, o processo de trabalho e os serviços prestados pela ANS, além das demandas sobre os agentes públicos que atuam na Agência.

Em 2020 foram contabilizadas 3.284 demandas próprias de Ouvidoria e 1.914 não próprias (Gráfico 3). É um resultado relevante, considerando que, até 2018, o número de manifestações não próprias sempre foi superior. Novamente, percebe-se o impacto positivo das manifestações registradas pelo Disque-ANS.

**GRÁFICO 3 - FLUXO DE ENTRADA DE DEMANDAS PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE OU NÃO DE OVIDORIA - 2018 A 2020**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

Sobre os assuntos mais abordados nas manifestações, destacam-se os grupos “Demora na resposta da demanda/processo”, com 19,7% e “Rol de Procedimentos”, com 13,7%. O primeiro engloba manifestações sobre demora na apuração de demandas, notadamente, de beneficiários sobre suas operadoras. Tais informações indicam possibilidade de melhora desse processo, seja no próprio prazo de atendimento, seja nas informações disponibilizadas na consulta aos processos em andamento.

Em relação ao Rol de Procedimentos, foi realizada entre 08 de outubro e 21 de novembro de 2020 a Consulta Pública - CP nº 81, já finalizada, tendo registrado um total de 30.658 contribuições. A íntegra de todas as contribuições recebidas se encontra no portal da ANS e pode ser consultada no seguinte endereço eletrônico: <http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/consultas-e-participacoes-publicas/consulta-publica-n-81-atualizacao-do-rol-de-procedimentos-e-eventos-em-saude-ciclo-2019-2020>. Em observância ao art. 20 da Resolução Normativa – RN nº 439, de 03 de dezembro de 2018, após aprovação da proposta normativa final pela Diretoria Colegiada da ANS (DICOL), a nova resolução normativa que atualizará o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde será publicada em março de 2021, conforme o cronograma. Por fim, há que se destacar que muitas manifestações sobre o rol em 2020 versavam sobre a inclusão dos exames de detecção do coronavírus, que certamente potencializou as manifestações sobre esse tema.

A seguir é apresentada tabela com os temas e seus respectivos assuntos mais demandados (Tabela 3):

**TABELA 3 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA**

Manifestações Próprias de Ouvidoria		
Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	328	10,0%
Demora na resposta da demanda/processo	226	6,9%
Demora na resposta da demanda/processo – Apuração dos núcleos	60	1,8%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	23	0,7%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	8	0,2%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise em segunda instância	3	0,1%
<b>Demora na resposta da demanda/processo - Subtotal</b>		<b>19,7%</b>
Sugestão de inclusão	251	7,6%
Questionamento de inclusão ou não inclusão	200	6,1%
<b>Rol de Procedimentos - Subtotal</b>		<b>13,7%</b>
Guia de Planos	213	6,5%
Sala de Situação	16	0,5%
SEI	16	0,5%
COMPROVA	15	0,5%
TISS	10	0,3%
PTA	6	0,2%
SIB	4	0,1%
TABNET	3	0,1%
DIOPS	3	0,1%
Portal Operadoras	2	0,1%
Aplicativo móvel	1	0,0%
ARPS	1	0,0%
<b>Sistemas da ANS - Subtotal</b>		<b>8,8%</b>
Disque ANS	144	4,4%
Disque ANS - Atendimento ruim	82	2,5%
Disque ANS - Resposta insuficiente	9	0,3%
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	8	0,2%
Disque ANS - Recusa de registro	6	0,2%
Disque ANS - Queda da ligação	3	0,1%
<b>Disque ANS - Subtotal</b>		<b>7,7%</b>
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	189	5,8%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise dos núcleos	26	0,8%

Manifestações Próprias de Ouvidoria			
Assunto	Qtde	%	
Andamento da demanda/processo	25	0,8%	
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor	5	0,2%	
<b>Andamento da demanda/processo - Subtotal</b>		<b>245</b>	<b>7,5%</b>
Plano Coletivo	122	3,7%	
Plano Individual	91	2,8%	
Faixa etária	17	0,5%	
Plano antigo	2	0,1%	
Pool de risco	1	0,0%	
<b>Reajuste - Subtotal</b>		<b>233</b>	<b>7,1%</b>
Fale Conosco – Login e Senha	61	1,9%	
Fale Conosco	52	1,6%	
Fale Conosco - Erro de cadastro	10	0,3%	
Fale Conosco - Resposta insuficiente	5	0,2%	
Fale Conosco - Escondido no site	3	0,1%	
<b>Fale Conosco - Subtotal</b>		<b>131</b>	<b>4%</b>
Portabilidade - Normal	76	2,3%	
Portabilidade - Especial	48	1,5%	
<b>Portabilidade - Subtotal</b>		<b>124</b>	<b>3,8%</b>
Dados abertos	12	0,4%	
Dados gerais	11	0,3%	
Indicadores da ANS	4	0,1%	
<b>Dados do setor - Subtotal</b>		<b>27</b>	<b>0,8%</b>
Outros	<b>883</b>	<b>26,9%</b>	
<b>TOTAL</b>	<b>3.284</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

Ao analisar os dez assuntos mais demandados de maneira isolada de seus grupos, observa-se que estes respondem por 63,5% do total de demandas próprias.

Os resultados apurados ratificam o exposto anteriormente, tendo como principais sub assuntos os itens “Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória”, “Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão” e “Administrativo - Demora na resposta da demanda/processo” (Tabela 4). Classificam-se como “Outros” 74 assuntos com menor incidência de manifestações.

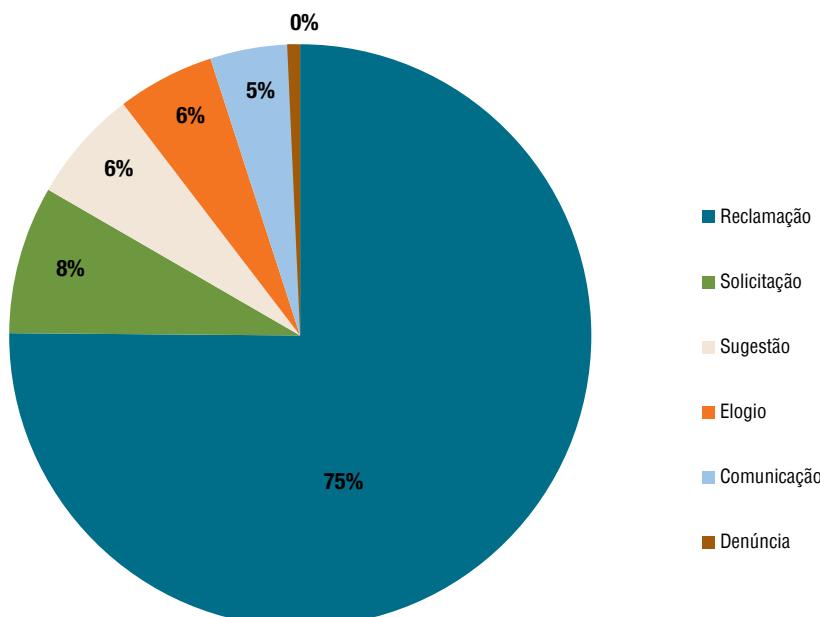
**TABELA 4 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES**

Manifestações próprias de ouvidoria			
Assunto	Qtde	%	
Demora na resposta da demanda/processo - Análise fiscalizatória	328	10,0%	
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	251	7,6%	
Administrativo - Demora na resposta da demanda/processo	226	6,9%	
Sistema da ANS - Guia de Plano	213	6,5%	
Atuação da ANS	210	6,4%	
Legislação - Normativos em geral	202	6,2%	
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	200	6,1%	
Administrativo - Andamento da demanda/processo - Discordância do resultado da análise da NIP	189	5,8%	
Disque-ANS	144	4,4%	
Reajuste - Plano Coletivo	122	3,7%	
Outros	1.199	36,5%	
<b>TOTAL</b>	<b>3.284</b>	<b>100%</b>	

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

Reclamação permanece sendo o tipo de manifestação mais presente nas demandas próprias de ouvidoria (75%), seguida por Solicitação (8%), Sugestão (6%), Elogio (5%), Comunicação (5%) e Denúncia (0%) (Gráfico 4). Cabe esclarecer que Comunicação é o tipo de manifestação originalmente classificada pelo usuário como Reclamação ou Denúncia, registrada de maneira anônima. Em relação às denúncias, foram registradas apenas 8 durante 2020. Não foram registrados pedidos de simplificação de serviços.

**GRÁFICO 4 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO DE MANIFESTAÇÃO**

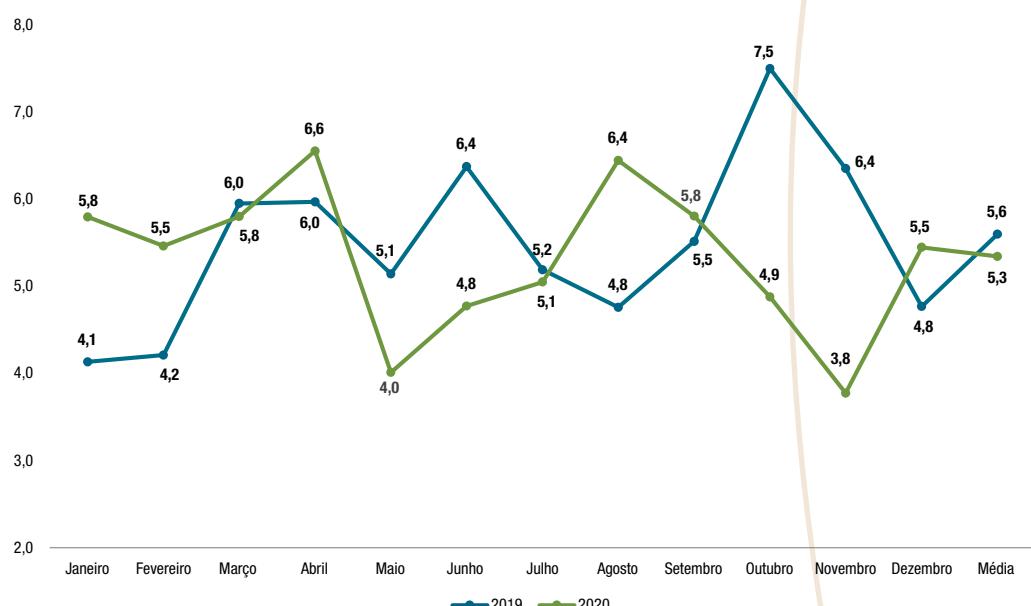


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

## 2.3- TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS

Quanto ao tempo de atendimento das manifestações, a média foi de 5,3 dias, frente a 5,6 dias de média em 2019 (Gráfico 5). Dessa forma, ainda que com um aumento considerável de demandas, foi possível baixar o tempo de atendimento. Há que se ressaltar que o mês com o maior tempo médio, abril, coincide com o início da pandemia, em que as áreas técnicas da ANS precisaram se adequar às demandas surgidas.

**GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS PERTINENTES À ANS – 2019 E 2020**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

No que se refere aos tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de ouvidoria são apresentados os dados a seguir (Tabela 5):

**TABELA 5 - TEMPOS DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO SE PRÓPRIAS OU NÃO DE OVIDORIA – 2019 E 2020**

Tempo de finalização (Dias)	2019		2020	
	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	9,2	1,8	7,8	1,1
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	61	57	57	58
Qtde	1.662	1.544	3.284	1.914

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021

Observa-se que, em média, as demandas não próprias foram finalizadas em 1,1 dias, enquanto as demandas próprias de ouvidoria em 7,8 dias.

Tal diferença é natural, considerando que as demandas próprias são aquelas em que a Ouvidoria necessita de maior atenção e, na maioria das vezes, se faz imprescindível a apuração pelas áreas técnicas da Agência.

## 2.4- RECOMENDAÇÕES EXPEDIDAS

A recomendação da Ouvidoria faz parte do cumprimento das disposições previstas no inciso III, art. 13, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e no § 1º, do artigo 25, da Resolução Administrativa – RA nº 65, de 1º de dezembro de 2016, e integra o relatório anual de Ouvidoria sobre as atividades da agência estabelecido no inciso III, do §1º, do artigo 22, da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

Ocorre que 2020 foi um ano de profundo aprendizado, tanto para a Ouvidoria, como para a própria ANS. Além disso, é importante ressaltar a urgência que os assuntos demandaram da atuação da Agência, especialmente no tocante às ações relacionadas ao enfrentamento da pandemia. Corrobora essa afirmação o elevado número de reuniões extraordinárias da Diretoria Colegiada da ANS realizadas em 2020, conforme dados disponibilizados no endereço <http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/reunioes-da-diretoria-ans>.

Nesse sentido, a Ouvidoria buscou uma atuação mais próxima das áreas técnicas, não expedindo, entretanto, recomendações formais de melhoria, considerando a necessária celeridade no tratamento dos temas tratados.

Por outro lado, as manifestações recebidas foram importante insumo para as ações tomadas pela ANS no contexto da pandemia. Algumas das principais medidas adotadas pela Agência foram:

- Suspensão dos reajustes de planos de saúde;
- Orientação para realização de atendimento à distância e viabilização da implementação da telessaúde;
- Cobertura obrigatória de exames para Covid-19 - Pesquisa por RT PCR; exames auxiliares para diagnóstico e tratamento; exames sorológicos (Pesquisa de Anticorpos IgG ou Anticorpos Totais).

Todas as medidas adotadas pela ANS estão disponíveis no endereço <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/coronavirus-covid-19>.

## 2.5- PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OVIDORIA

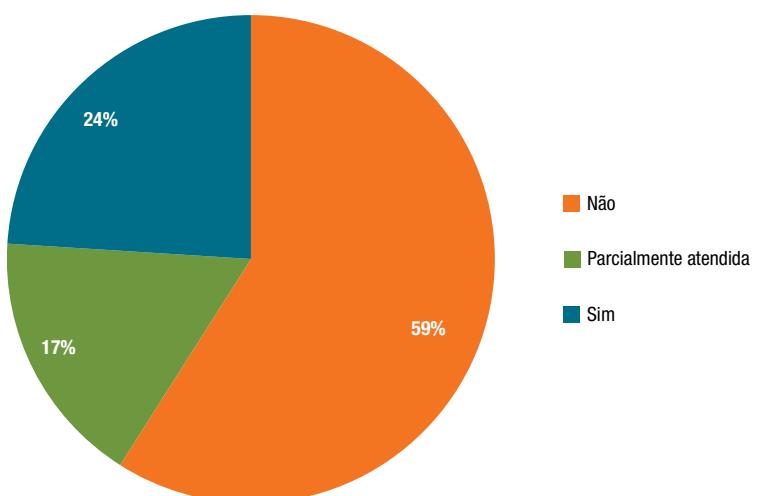
A Ouvidoria da ANS, desde 2016, realiza pesquisas de satisfação do seu atendimento. Com a implementação da pesquisa de satisfação integrada ao sistema Fala.Br, houve um acréscimo na participação dos usuários. Além disso, a divulgação dos resultados de todas as unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal no Painel Resolveu - <http://painels.cgu.gov.br/resolveu/index.htm> facilita o acesso aos resultados e permite a comparação entre órgãos/entidades.

## 2.5.1- RESULTADOS

Considerando que o formulário da pesquisa de satisfação do sistema Fala.Br sofreu alteração em maio de 2020, a fim de facilitar a visualização dos resultados, tomou-se por base consulta ao Painel Resolveu, realizada em 01 de fevereiro de 2021, com os registros de respostas delimitados de 01 de janeiro até 31 de dezembro de 2020.

Foram apuradas 500 respostas à pesquisa de satisfação. Conforme resultados do portal, 59% dos usuários que responderam ao questionário informaram não ter sua demanda resolvida, ao passo que 17% consideram resolvidas parcialmente e 24% responderam que suas demandas foram atendidas (Gráfico 6).

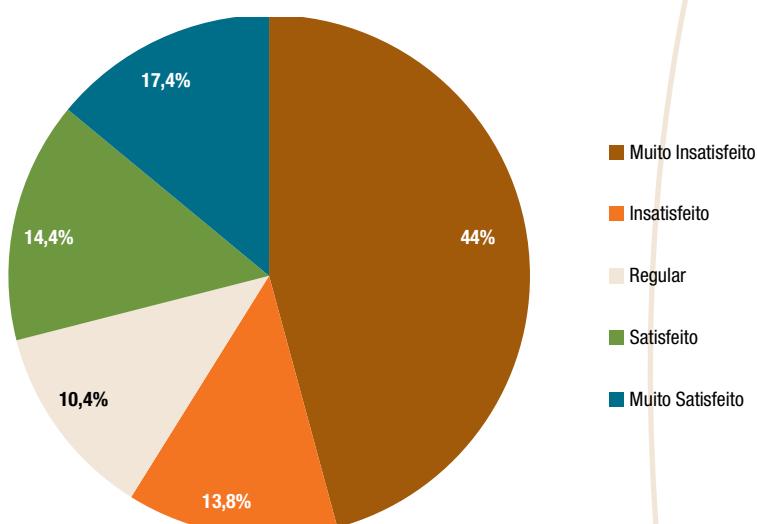
**GRÁFICO 6 - PERCENTUAL GERAL DE RESPOSTAS SOBRE O ATENDIMENTO DE DEMANDAS**



Fonte: Painel Resolveu, 2021.

Outra dimensão disponível no Painel Resolveu é o nível de satisfação da ouvidoria, variando do “muito insatisfeito” ao “muito satisfeito”. Os resultados são apresentados no Gráfico 7, abaixo:

**GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA**



Fonte: Painel Resolveu, 2021.

De acordo com os resultados, a maior parte dos usuários que responderam à pesquisa consideram que sua demanda não foi atendida. É possível indicar alguns fatores que influenciam esse aspecto da avaliação. Um deles é a expectativa que o cidadão possui ao acionar o atendimento da Ouvidoria. Em boa parte das manifestações são necessários esclarecimentos das áreas técnicas sobre determinado assunto, como reajustes, rol de procedimentos, fiscalização, entre outros. Ainda que a resposta contemple as informações pertinentes ao caso concreto, o usuário possivelmente espera uma reversão de um processo ou normativo, em que a Ouvidoria tem sua atuação limitada, nos termos da legislação do setor e do próprio Regimento Interno da ANS.

Por outro lado, é importante indicar, no que se refere ao nível de satisfação, uma leve melhora em relação ao ano de 2019. Houve queda no índice de “muito insatisfeito”, de 45,8% para 44%, enquanto o percentual de usuários que se consideram “muito satisfeitos” aumentou de 14% para 17,4%.

De todo modo, a Ouvidoria da ANS tem como desafio para 2021 analisar detalhadamente os resultados apurados e implementar ações com vistas a melhorar o nível de satisfação de seus usuários.

## 3- MENSAGEM DO OUVIDOR

No ano de 2020, foram inúmeros os desafios proporcionados pela pandemia de COVID-19, que ainda afeta a sociedade, a economia e, em especial, o sistema de saúde brasileiro, no qual se insere a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, responsável pela regulação do mercado de planos de saúde.

Nesse contexto, a Ouvidoria da ANS, ciente da sua função de interlocutora da Agência junto aos cidadãos, conseguiu levar à alta Direção, por meio de informes mensais, importantes dados sobre as demandas dos beneficiários, que contribuíram para as tomadas de decisão no enfrentamento dos efeitos da pandemia.

Soma-se a isso, a divulgação ao público interno de relatórios trimestrais, com a consolidação e análise dessas informações, que permitem um olhar mais apurado dos números e a sua evolução com o passar do tempo, antes e após a adoção das medidas regulatórias.

Da mesma forma, o trabalho realizado junto às ouvidorias das Operadoras de Plano de Saúde teve continuidade, com o aperfeiçoamento do questionário por meio do qual são levantadas as informações sobre os atendimentos realizados, e que tem por objetivo estimular a utilização desses canais como eficiente espaço de mediação de conflitos.

Foram concluídas importantes etapas dos projetos da Ouvidoria, lançados no ano de 2019, cujos resultados são apresentados nesse relatório, com destaque para a iniciativa #ToTeOuvindo, que proporcionou a abertura de canal específico no serviço Disque-ANS para as reclamações dos beneficiários, no momento em que o atendimento é feito pelo telefone.

Mesmo com o aumento das demandas recebidas no último ano, a Ouvidoria conseguiu manter a agilidade no oferecimento das respostas, em prazo 82,3% menor do que é conferido pela legislação, mantendo o compromisso de sempre fornecer a informação da melhor forma, com linguagem acessível e no menor tempo possível.

O ano de 2020 também marcou a transição no comando da Ouvidoria, com o fim do mandato do ex-Ouvíndor, Dr. João Luís Barroca de Andrea, e a continuidade do trabalho pela então Ouvidora Substituta, Dominic Bigate Lourenço, que são em grande parte os responsáveis pelos resultados ora apresentados, juntamente com a equipe de servidores e colaboradores: Herivelto Ferraz Júnior, Vanessa Ventura de Oliveira, Larissa Moraes Moreira, João Roberto Caldeira de Oliveira (*in memoriam*), Ana Luiza Compagnoni Ramos e Juliana Menezes Cerqueira Gonçalves.

Em dezembro, assumi a Coordenação de Operações da Ouvidoria e o encargo de Ouvíndor Substituto, o qual venho exercendo desde então, após experiência acumulada em 13 (treze) anos de trabalho na Agência, sendo 06 (seis) dedicados a liderar outra importante unidade de controle interno, a Corregedoria, que tem estreita interface com as atividades de Ouvidoria.

Para tanto, venho contando com o apoio da equipe da Ouvidoria, à qual faço um especial agradecimento pelo empenho e dedicação na execução das atividades, e pela postura sempre colaborativa e proativa para a resolução das questões que nos são apresentadas diariamente.

No próximo ano, que também se revela desafiador, pela continuidade dos desdobramentos da pandemia, a Ouvidoria da ANS pretende continuar perseguindo o constante aprimoramento das suas respostas e soluções, e colaborar sempre para o aperfeiçoamento da regulação e da prestação de seus serviços ao cidadão.

João Paulo Dias de Araújo  
Ouvíndor Substituto da ANS

# REFERÊNCIAS

BRASIL. Presidência da República. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.** Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.** Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.** Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000.** Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l9961.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9961.htm). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.** Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000.** Aprova o Regulamento da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/D3327.htm#:~:text=DECRETO%20No%203.327%2C%20DE%205%20DE%20JANEIRO%20DE%202000.&text=Aprova%20o%20Regulamento%20da%20Ag%C3%Aancia,que%20he%20confere%20o%20art](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3327.htm#:~:text=DECRETO%20No%203.327%2C%20DE%205%20DE%20JANEIRO%20DE%202000.&text=Aprova%20o%20Regulamento%20da%20Ag%C3%Aancia,que%20he%20confere%20o%20art). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. **Portaria nº 9.704, de 9 de maio de 2018.** Dispõe sobre atribuição à Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência da ANS. Disponível em: [http://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/KujlwOTZC2Mb/content/id/13775465/do2-2018-05-10-portaria-n-9-704-de-9-de-maio-de-2018-13775461](http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/KujlwOTZC2Mb/content/id/13775465/do2-2018-05-10-portaria-n-9-704-de-9-de-maio-de-2018-13775461). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. Presidência da República. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018.** Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: [https://www.in.gov.br/materia/-/asset\\_publisher/KujlwOTZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190](https://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/KujlwOTZC2Mb/content/id/27128217/do1-2018-06-25-instrucao-normativa-n-5-de-18-de-junho-de-2018-27128190). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução Regimental nº 01, de 17 de março de 2017.** Institui o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?-view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM5MA==>. Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 323, de 03 de abril de 2013.** Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Disponível em: <http://www.ans.gov>.

[br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA==](http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA==). Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução Normativa nº 439, de 03 de dezembro de 2018.** Dispõe sobre processo de atualização periódica do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, no âmbito da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzY1Nw==>. Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

\_\_\_\_\_. **Resolução Administrativa nº 65, de 01 de dezembro de 2016.** Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==>. Acesso em 05 de fevereiro de 2021.

# ANEXO I

## RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS – REA-OUIDORIAS 2020, ANO BASE 2019

Disponível em: [http://www.ans.gov.br/images/stories/A\\_ANS/Ouvidoria/rea-2019.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/rea-2019.pdf)

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

## REA-OUIDORIAS 2020 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS **ANO BASE: 2019**



**ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2020

# ANEXO II

## PEÇAS DA CAMPANHA SOBRE A OUVIDORIA DA ANS – 2019



# ANEXO III

## PEÇAS DA CAMPANHA SOBRE A OUVIDORIA DA ANS – 2020



# ANEXO IV

## PEÇA DA CAMPANHA SOBRE A OUVIDORIA DA ANS – PÚBLICO INTERNO – 2019



Como anda a sua percepção dos serviços prestados dentro da ANS?

Responda à pesquisa de satisfação, sempre que ela chegar no seu e-mail.

Saiba mais na **Intrans!**

# ANEXO V

PEÇA DA CAMPANHA SOBRE A OUVIDORIA DA ANS – PÚBLICO INTERNO – 2020



PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM  
CONTATO COM A ANS. VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



0800 701 9656



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



**Atendimento presencial**  
12 Núcleos da ANS  
Acesse o portal e  
confira os endereços



**Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos**  
0800 021 2105

[ans.reguladora](#)

[@ANS\\_reguladora](#)

[company/ans\\_reguladora](#)

[@ans.reguladora](#)

[ansreguladoraoficial](#)

