AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

OUVIDORIA:
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2018

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2019

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

OUVIDORIA

OUVIDORIA:
RELATÓRIO DE ATIVIDADES
2018

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2019

2019. 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 online

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
ouvidoria@ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS
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

OUVIDORIA
João Luis Barroca de Andrea

EQUIPE OUVIDORIA
Alessandra Moreira Pereira Lobo
Vanessa Ventura de Oliveira
Gislaine Afonso de Souza
Herivelto Ferraz Junior
Ana Luiza Compagnoni Ramos

PROJETO GRÁFICO
Gerência de Comunicação – GCOMS/SEGER/PRESI

Ficha Catalográfica

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Demandas recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2014 a 2018	15
Gráfico 2	Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS	16
Gráfico 3	Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2017 e 2018	17
Gráfico 4	Demandas próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação	20
Gráfico 5	Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS – 2017 e 2018	21
Gráfico 6	Percentual geral de respostas sobre o atendimento de demandas	23
Gráfico 7	Percentual de respostas sobre o atendimento de demandas não próprias de Ouvidoria	24
Gráfico 8	Percentual de respostas sobre o atendimento de demandas próprias de Ouvidoria	24
Gráfico 9	Percentual geral de satisfação	26
Gráfico 10	Percentual de satisfação das demandas não próprias de Ouvidoria	27
Gráfico 11	Percentual de satisfação das demandas próprias de Ouvidoria	27
Gráfico 12	Motivos para a classificação	30

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Demandas próprias de Ouvidoria segundo tema	17
Tabela 2	Demandas próprias de Ouvidoria segundo assuntos mais frequentes	19
Tabela 3	Tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de Ouvidoria – 2017 e 2018	21
Tabela 4	Resolutividade de demandas próprias de Ouvidoria segundo assunto	25
Tabela 5	Percentual geral de satisfação das demandas próprias de Ouvidoria segundo assunto	28

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1- Gestão da Ouvidoria da ANS em 2018	9
1.1- Normas sobre atribuições da Ouvidoria	9
1.2- Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria	10
1.2.1- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV	10
1.2.2- Simplifique!	11
1.2.3- Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)	11
1.2.4- Relatório Trimestral e Informe Mensal	12
1.2.5- Cadastro de Ouvidoria das operadoras - Representação	13
1.2.6- Programa de Integridade	13
1.2.7- Análise sobre o Regimento Interno	13
1.2.8- Projetos da Ouvidoria	13
2- Atendimento da Ouvidoria da ANS em 2018	15
2.1- Fluxo de entrada das demandas	15
2.2- Análise descritiva	16
2.3- Tempo de finalização das demandas	20
2.4- Recomendações expedidas	22
2.5- Pesquisa de satisfação da Ouvidoria	22
2.5.1- Resultados	22
3- Mensagem do Ouvidor	31

APRESENTAÇÃO

O Relatório de Atividades faz parte do cumprimento da disposição prevista no art. 14 inciso II e art. 15 da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, no art. 15 da Resolução Regimental nº 01/2017 e no art. 25 da Resolução Administrativa n.º 65/2016.

O presente Relatório está estruturado em dois capítulos em que são apresentadas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) durante o exercício de 2018, o detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria da ANS e do REA-Ouvidorias 2018, além das recomendações expedidas.

1- GESTÃO DA OUVIDORIA DA ANS EM 2018

Primeiramente, é importante mencionar que tivemos alteração do quadro funcional da Ouvidoria da ANS. Em 13 de março de 2018, o mandato do servidor Luiz Gustavo Meira Homrich como Ouvidor da ANS findou, ficando o servidor João Luis Barroca de Andrea como substituto do cargo e nomeado como Ouvidor da ANS em 22 de outubro de 2018.

Além disso, em fevereiro, a servidora Gislaine Afonso de Souza foi exonerada do cargo de Assessora de Informações da Ouvidoria e entrou de licença para participar do Curso de Pós Graduação Lato Sensu – Curso de Altos Estudos de Política e Estratégia (CAEPE) 2018, promovido pela Escola Superior de Guerra, só retornando em dezembro.

Por fim, a equipe da Ouvidoria teve o acréscimo da servidora Vanessa Ventura de Oliveira, sendo nomeada Assessora de Informações da Ouvidoria, em março de 2018.

1.1- NORMAS SOBRE ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Em relação aos processos de trabalho da Ouvidoria, cumpre ressaltar que após a edição da Lei n.º 13.460/2017, que dispõe sobre a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, e do Decreto n.º 9.094/2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, o ano de 2018 foi marcado pela regulamentação das atividades de ouvidoria na Administração Pública Federal, através Instrução Normativa – IN Conjunta nº 1/2018, dos Ministérios do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União, da IN nº 5/2018, da OGU, e do Decreto nº 9.492/2018.

Com a edição dos referidos normativos ficaram instituídas as seguintes atribuições:

DECRETO N.º 9492/2018

"Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:
I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;
II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e
VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.
Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017."

IN CONJUNTA N.º 1/2018

"Art. 4º - Caberá à ouvidoria, ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade, a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011."

IN Nº 5/2018

"Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:
I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;
III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;
V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;
VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;
VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;
IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e
X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016."

Em síntese, as atribuições advindas com as referidas normas trazem uma nova concepção às ouvidorias públicas, **buscando uma aproximação da sociedade** e sua **escuta qualificada**, através de pesquisas de satisfação, incentivo a participação social, acompanhamento da qualidade do atendimento e produção de informação como ferramenta de gestão para os órgãos a que estejam vinculadas.

Outrossim, temos a definição do conceito de usuário, trazida com a Lei n.º 13.460/2017, como sendo pessoa **física ou jurídica** que se **beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente**, de serviço público, esclarecendo a abrangência da atuação das ouvidorias públicas.

Desta forma, com o objetivo de dar o devido cumprimento ao estabelecido pelo novo marco legal, foram necessárias alterações nos processos de trabalho da Ouvidoria e, principalmente, debates e estudos para garantir o aperfeiçoamento da relação entre o usuário de serviços públicos e a ANS.

1.2 - PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA OUVIDORIA

Segue o detalhamento das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2018:

1.2.1 - SISTEMA DE OUVIDORIAS DO PODER EXECUTIVO FEDERAL – E-OUV

Em janeiro de 2018 a Ouvidoria da ANS passou a utilizar exclusivamente o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV para recebimento e tratamento de manifestações. O novo sistema do Governo Federal substituiu o Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, utilizado antes pela Ouvidoria no tratamento das referidas demandas (SIF-Ouvidoria).

Apesar da adesão ao e-OUV pelas ouvidorias só ter se tornado obrigatória em setembro de 2018, com o Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria da ANS optou por utilizar o sistema da OGU, desde janeiro de 2018, com o objetivo de garantir maior eficiência no tratamento de demandas. Como exemplos de atividades que foram aprimoradas com o uso do e-OUV, podemos destacar: possibilidade de encaminhamento para outras ouvidorias da Administração Pública via sistema, controle de prazos e acompanhamento da manifestação pelo demandante.

A equipe se adaptou rapidamente à ferramenta, sendo necessários alguns ajustes no processo de trabalho para encaminhamento das demandas às áreas da ANS que antes eram feitas pelo SIF, sendo agora encaminhadas por e-mail aos pontos focais das Diretorias, conforme estabelecido através do Memorando-Circular nº 1/2017/OUVID/DICOL, no processo SEI n.º 33910.015116/2017-96.

Dessa forma, com o objetivo de garantir o cumprimento dos prazos de resposta estabelecidos pela Lei n.º 13.460/2017 e Resolução Administrativa – RA n.º 65/2016, foi criado controle das demandas encaminhadas às áreas, com o acompanhamento do tempo e prazo para resposta. Além disso, foi estabelecido o fluxo de abertura de processo no SEI, com encaminhamento ao Diretor-Adjunto da respectiva área, nos casos de demandas que ultrapassem os 15 dias sem resposta (previstos na RA n.º 65/2016).

1.2.2 - SIMPLIFIQUE!

O Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, dispõe sobre simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos e o estabelecimento do fluxo do tratamento das demandas de solicitação de simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!

Em janeiro de 2018, a IN Conjunta nº 1 do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e da Transparência e Controladoria-Geral da União foi publicada, dispõe sobre os procedimentos aplicáveis à Solicitação de Simplificação de que trata o Decreto nº 9.094/2017 e estabelece às ouvidorias da Administração Pública Federal a competência para o devido tratamento dessas demandas.

Sendo assim, a Ouvidoria se debruçou sobre o tema para compreender o instituto e apontar as ações necessárias para que a ANS cumpra as normas citadas, principalmente sobre a necessidade de designação de *"comitê permanente de desburocratização, a quem caberá elaborar, deliberar e aprovar relatórios individualizados que analisem a viabilidade de adoção das ações de simplificação ou desburocratização solicitadas"*, conforme dispõe o art. 9º , da IN Conjunta nº 1/2018.

É importante destacar que até o momento esta unidade de ouvidoria não recebeu demandas Simplifique!, tendo ocorrido apenas demandas classificadas de modo equivocado pelos demandantes como sendo de simplificação de atendimento, quando na verdade se referiam a reclamação sobre o serviço prestado.

1.2.3 - RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS)

A Resolução Normativa – RN nº 323/2013 determinou a instituição de unidade organizacional de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de saúde e, no parágrafo único do artigo 4º, estabeleceu a obrigação de que essas unidades de ouvidoria encaminhem para a Ouvidoria da ANS os dados sobre os atendimentos prestados, ações realizadas e recomendações expedidas no ano anterior ao envio. A partir destes dados, a Ouvidoria da ANS elabora o Relatório do Atendimento das Ouvidorias, o REA-Ouvidorias.

O prazo para preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias pelas operadoras, por regra, inicia-se do dia 1º de janeiro e finda no dia 15 de abril de cada ano. Porém, em 2018, esse prazo foi prorrogado para o dia 31 de maio de 2018 tendo em vista que o quantitativo de formulários recebidos no prazo inicial era significativamente mais baixo do que a performance dos anos anteriores. Durante o período de envio do formulário do REA-Ouvidorias, a Ouvidoria da ANS realizou levantamentos para conferir a qualidade dos dados enviados pelas operadoras e constatou um número relevante de relatórios com inconsistências. Diante de tal cenário, a Ouvidoria da ANS realizou ações como, por exemplo, envio de e-mail aos ouvidores com a identificação do erro encontrado e a orientação sobre como consertar; e envio de e-mail às entidades representativas de operadoras com a solicitação de que essas reforçassem a importância da correção dos dados junto às operadoras que representam.

Cabe informar que durante o prazo para envio do REA-Ouvidorias a equipe da Ouvidoria esclareceu todas as operadoras que questionaram sobre dados de acesso, preenchimento do formulário e retificação de dados inconsistentes. Essas dúvidas chegaram por meio telefônico e, na maioria das vezes, através do e-mail institucional rea-ouvidorias@ans.gov.br.

Ao fim do prazo para recebimento dos formulários, identificou-se que as ações realizadas para diminuir as inconsistências tiveram sucesso, pois observou-se considerável aumento de relatórios aptos para análise, o que favoreceu a construção do REA-Ouvidorias 2018, ano base 2017, a partir de dados ainda mais consistentes. A equipe da Ouvidoria da ANS analisou os dados recebidos e redigiu o texto final do REA-Ouvidorias 2018 que, posteriormente, seguiu para a normalização, feita pela Biblioteca/CODPI/GEQIN/GGDIN e, enfim, para a diagramação, realizada pela Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL. Considerando as restrições de comunicação vigentes em período eleitoral, a publicação do REA-Ouvidorias foi feita apenas no início do mês de novembro de 2018.

A partir das dúvidas apresentadas pelas operadoras sobre preenchimento do formulário e das inconsistências detectadas, a equipe da Ouvidoria da ANS efetuou a revisão do formulário do REA-Ouvidorias e promoveu mudanças que o tornaram mais facilmente compreensível. O formulário do REA-Ouvidorias 2019 já contempla tais alterações.

Ainda no ano de 2018 a Ouvidoria da ANS alertou aos ouvidores das operadoras, via e-mail, sobre a necessidade de atualização do cadastro da ouvidoria junto à ANS, além de comunicá-los sobre o início do prazo para envio dos formulários referentes ao REA-Ouvidorias 2019.

Durante a elaboração do planejamento de atividades da Ouvidoria da ANS, firmou-se o entendimento de que o REA-Ouvidorias tem sua importância aumentada por ser âncora de um projeto maior: a criação da Rede de Ouvidorias da Saúde Suplementar, espaço de troca de experiências e divulgação de informações entre a ANS e as ouvidorias das operadoras de planos privados de saúde. Esse novo ambiente proporcionará à Ouvidoria da ANS um contato contínuo com as ouvidorias das operadoras, o que possibilita a agência reguladora a auxiliar na solução de dúvidas e dificuldades que estas possam ter referentes a outros assuntos típicos de ouvidoria.

1.2.4 - RELATÓRIO TRIMESTRAL E INFORME MENSAL

A Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 dispõe em seu artigo 25 o que segue:
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. [...]

§ 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.

Seguindo esta determinação, em janeiro de 2018[1] e ao final de cada trimestre do ano a Ouvidoria elaborou e divulgou o Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS. Este relatório contempla todas as manifestações que foram recepcionadas em cada período de três meses analisado. Em suma, são apresentadas as performances quanto à propriedade[2] ou não[3] de ouvidoria, tempo médio para resposta e as temáticas mais abordadas nessas demandas. Também busca-se informar os motivos para que determinados assuntos tenham sido os mais demandados. Cabe esclarecer que com o início da utilização do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, o e-OUV, foi necessário reformular a forma de apresentação dos dados nesses relatórios trimestrais.

Além da análise das manifestações recebidas, buscou-se divulgar para o público interno desta agência reguladora alguns fatos relevantes para a Ouvidoria da ANS que ocorreram no período, dentre os quais destacam-se:
- e-OUV: o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV) foi desenvolvido pelo então Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União e a ANS foi um dois primeiros órgãos da Administração Pública Federal a fazer desse seu principal canal para recebimento e tratamento das manifestações dos usuários. Nos relatórios trimestrais informou-se sobre o início e o progresso da utilização do e-OUV, além dos aperfeiçoamentos realizados. O Decreto nº 9.492/2018 determina que o e-OUV seja de uso obrigatório pelos órgãos e entidades da administração pública federal a partir do mês de setembro de 2019.

- Decreto nº 9.492/2018: este decreto regulamenta a Lei nº 13.460, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal. O relatório referente ao terceiro trimestre de 2018 informou sobre a publicação do referido decreto e divulgou a inserção da expressão "Fale sobre a ANS", com link para o e-OUV, na página principal do site da Agência. Essa ação foi realizada para atender ao artigo 16 do Decreto nº 9.492/2018.

Grande parte das manifestações próprias de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria da ANS são encaminhadas às áreas técnicas da Agência com solicitação de subsídios para elaboração da resposta final ao usuário. Entende-se que, assim, a manifestação é tratada em sua particularidade e a resposta enviada será sempre a mais atual possível.

Com o intuito de facilitar o gerenciamento das demandas encaminhadas para as áreas técnicas da ANS, a partir do mês de junho de 2018, a Ouvidoria da ANS passou a elaborar e enviar para os pontos focais[4] e para os Diretores-Adjuntos o Informe Mensal do qual constam dados resumidos sobre a quantidade de manifestações recebidas no mês anterior, a lista completa dos assuntos demandados, além da quantidade de manifestações enviadas às áreas técnicas com os respectivos tempos médios de resposta e possíveis respostas pendentes.

[1] Relatório Trimestral referente ao período de outubro a dezembro de 2017.
[2] 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.
[3] 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 finalizadas com a devida indicação dos canais adequados.
[4] Servidores que fazem a intermediação entre a Ouvidoria da ANS e suas respectivas Gerências ou Diretorias.

1.2.5 - CADASTRO DE OUVIDORIA DAS OPERADORAS - REPRESENTAÇÃO

De acordo com o art. 6º da RN nº 323/2013, a operadora deve informar à Ouvidoria da ANS o nome de seu ouvidor e seu substituto, os respectivos meios de contato, bem como deverá proceder ao cadastramento da respectiva unidade. Entretanto, após o prazo da entrega do REA-Ouvidorias, verificou-se que 33 operadoras não haviam informado os dados de ouvidoria.

Desta forma, com o objetivo de garantir o cumprimento do disposto na RN n.º 323/2013 e com base no art. 15, inciso XVI, da Resolução Regimental – RR n.º 1/2017, esta Ouvidoria notificou as operadoras para regularizarem sua situação, com abertura dos respectivos processos de representação.

Das 16 operadoras que não se regularizaram, 7 foram notificadas por edital, já que não foram localizadas, e 9 foram representadas por esta Ouvidoria.

Todavia, em 24 de setembro de 2018, foi aprovada pela Diretoria Colegiada da ANS a declaração de nulidade de processo de representação iniciado pela Ouvidoria e a respectiva publicação de edital de notificação, na Reunião Ordinária n.º 492, no processo SEI 33910.029159/201-30, culminando com o encerramento dos processos em questão.

Convém registrar que as referidas ações desta Ouvidoria referentes à abertura de processos de representação acabaram por levar a regularização de 23 operadoras que apresentaram as informações de seus respectivos ouvidores e meios de contato.

1.2.6 - PROGRAMA DE INTEGRIDADE

O Programa de Integridade da CGU, estabeleceu entre outras medidas a necessidade de um fluxo interno para tratamento de denúncia no âmbito da ANS, ficando a cargo da Gerência-Geral de Análise Técnica – GGATP a condução dos trabalhos. Sendo assim, no mês de agosto a Ouvidoria participou de encontros, coordenados pela GGATP, para elaboração do fluxo para o tratamento de denúncias, tendo sido aprovado pela Diretoria Colegiada, com o devido encaminhamento à CGU. Desta forma, foi estabelecida nova atividade para Ouvidoria, que é o cadastro de denúncias relacionadas ao Programa de Integridade da CGU no sistema e-OUV. Cabe esclarecer que se trata de denúncias sobre fraude e/ou corrupção.

1.2.7 - ANÁLISE SOBRE O REGIMENTO INTERNO

Tendo em vista o marco legal sobre o papel das Ouvidorias Públicas, houve a necessidade de um estudo preliminar do Regimento Interno da ANS, através da criação de quadro comparativo entre as competências trazidas pela Lei nº 13.460/2017, pelo Decreto n.º 9.094/2017, pela IN Conjunta nº 1/2018 e pelo Decreto 9.492/2018.

Após esse trabalho, foi elaborada uma proposta de adequação do Regimento Interno da ANS no que se refere às competências da Ouvidoria (art. 15, da RR 1/2017). O referido documento será encaminhado à Presidência da ANS para as providências que julgar necessárias.

1.2.8 - PROJETOS DA OUVIDORIA

Com o objetivo de garantir o cumprimento da IN nº 5/2018, da OGU e do Decreto n.º 9.492/2018, e melhorar seus processos de trabalho, a equipe da Ouvidoria se debruçou no estudo e no debate interno com a casa, inclusive com a abertura de consulta interna, durante os meses de outubro, novembro e dezembro, o que resultou nas minutas de quatro projetos, conforme o que segue:

- Projeto **#ToTeOuvindo**: Ampliação da participação social junto à Ouvidoria
A missão da Ouvidoria da ANS é representar todo usuário, externo ou interno, junto à Agência, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

O projeto se baseia na criação de ações que visam estimular a participação social, por meio de contato facilitado e desburocratizado com a Ouvidoria da ANS, assim como em medidas de divulgação do canal de atendimento e serviços da Ouvidoria.

- Projeto **#SeLiga:** Carta de Serviços da ANS
O Decreto n.º 9492/2018 trouxe como atribuição para a Ouvidoria o acompanhamento dos canais de atendimento ao usuário dos serviços prestados pela instituição à qual está vinculada.

Para isto, o projeto foi estruturado em um fluxo de trabalho com foco na relação entre os usuários e a ANS, por meio do acompanhamento dos atendimentos prestados pelos canais de relacionamento desta Agência, baseado na Carta de Serviços ao Usuário da ANS.

- Projeto **#SomosANS**: Carta de Serviços Interna e potencialização da Ouvidoria Interna
A Ouvidoria Interna tem o potencial de ser um canal de qualificação do trabalho da ANS. A Ouvidoria Interna pode funcionar como ferramenta de gestão e estimular a manifestação do servidor ou colaborador, tendo interface com diversas áreas da Agência.

O projeto tem como foco o estímulo da participação e do engajamento de servidores e colaboradores, aumentando a consciência de seu papel como agente de transformação de sua realidade e da instituição.

- Projeto **#TamoJunto**: Ambiente exclusivo para as ouvidorias das operadoras no portal da ANS
A relação entre a Ouvidoria da ANS e as ouvidorias das operadoras de planos de saúde tem como objetivo a troca e a disseminação de informação, tendo como base o conceito das operadoras de planos de saúde como usuários dos serviços prestados pela ANS.

Esta interação que hoje se dá, principalmente, com o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias, seria ampliada através da criação de uma Rede de Ouvidorias da Saúde Suplementar.

As minutas dos referidos projetos irão culminar no planejamento da Ouvidoria para 2019 e fará parte do Plano de Trabalho do referido exercício a ser apresentado à Diretoria Colegiada, conforme art. 26, da Resolução Administrativa – RA n.º 65/2016.

2- ATENDIMENTO DA OUVIDORIA DA ANS EM 2018

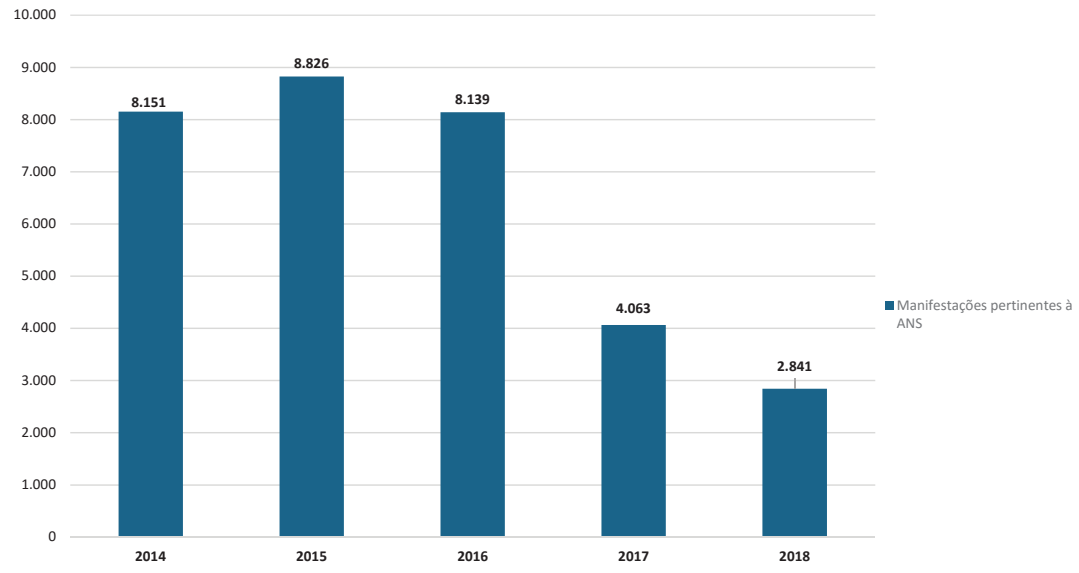
2.1- FLUXO DE ENTRADA DAS DEMANDAS

Ao longo de 2018 a Ouvidoria da ANS recepcionou um total de 2.961 manifestações, sendo 2.841 relacionadas à ANS. As 120 manifestações restantes foram encaminhadas aos órgãos competentes para análise e resposta conclusiva, através do sistema e-OUV, tendo a Ouvidoria da ANS esclarecido aos usuários as competências legais da Agência.

Considerando apenas as manifestações pertinentes à ANS, 2.815 foram finalizadas dentro do exercício, restando 26 em andamento, para finalização em 2019.

Observa-se que houve redução significativa de manifestações em 2018 comparado ao ano anterior (Gráfico 1).

GRÁFICO 1 - DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2014 A 2018[5]



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

A causa mais provável para a redução observada entre os anos de 2017 e 2018 é a alteração do sistema de atendimento da Ouvidoria, que passou a ser o e-OUV a partir de janeiro de 2018. Embora este sistema apresente diversas facilidades de acesso em comparação com o anterior, por ser de uso geral de toda a Administração Pública Federal, tem uma interface própria, bem distinta do Portal da ANS. Dessa forma, é provável que potenciais manifestantes que acessem o *link* do sistema através do portal da Agência, ao se deparar com uma página de identidade visual distinta, deixem de prosseguir com o registro da demanda.

Assim, torna-se clara a necessidade da tomada de providências com vistas a mitigar este problema. A Ouvidoria da ANS, através do projeto #ToTeOuvindo, pretende em 2019 implementar ações nesse sentido, dentre as quais está a reformulação do *layout* da página da Ouvidoria no Portal da ANS, tornando mais clara possível a utilização do sistema e-OUV.

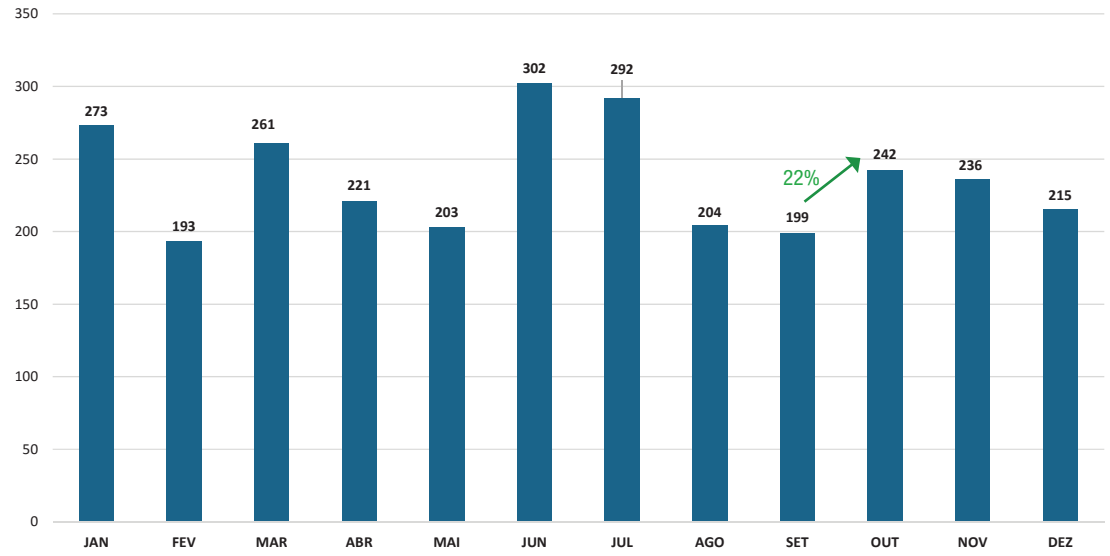
[5] Em novembro de 2016 a Ouvidoria reformulou seu antigo formulário de atendimento com o objetivo de tornar mais claro ao usuário os assuntos pertinentes à atuação da Ouvidoria, tendo em vista que o número de manifestações não próprias era muito alto. Esta ação impactou significativamente para a queda de demandas não próprias, o que se refletiu no total de demandas, no ano de 2017.

Outra ação de grande relevância a ser implementada é a utilização intensificada de divulgação do canal de ouvidoria através das redes sociais, em parceria com a Gerência de Comunicação Social da ANS.

Espera-se que com estas e outras medidas o volume de manifestações recepcionadas na Ouvidoria da ANS reflita, tanto quanto possível, a real demanda de toda a sociedade.

No que se refere ao fluxo mensal de demandas, em média, foram recepcionadas na Ouvidoria da ANS 237 manifestações por mês no período. Os meses com maior número de manifestações são: junho (302) e julho (292). Por outro lado, os meses com menor número são fevereiro (193) e setembro (199) (Gráfico 2).

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



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

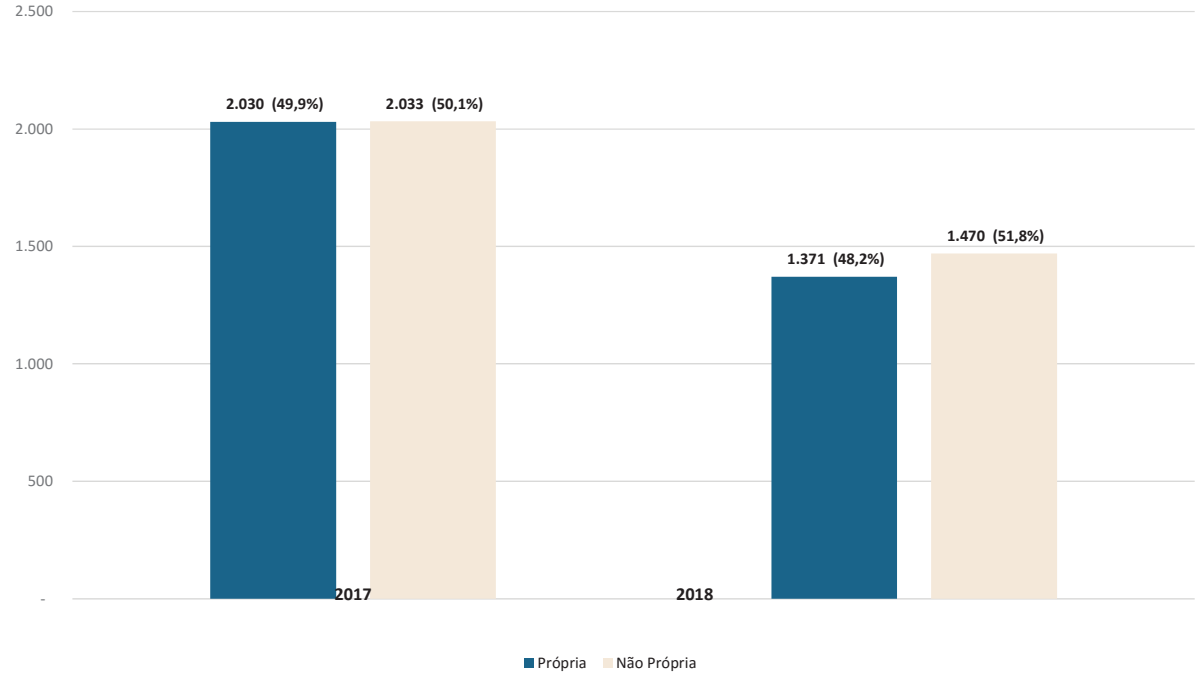
Importante destacar que em meados de setembro a Ouvidoria solicitou a inclusão de *link* para o sistema e-OUV com o título "Fale sobre a ANS", na página principal da Agência, em cumprimento ao disposto no Decreto 9.492/2018. Optou-se por adotar a expressão "Fale sobre a ANS" ao invés de "e-OUV" ou até mesmo "Ouvidoria", com o intuito de promover a acessibilidade e a efetividade da comunicação. Assim, utilizou-se a linguagem cidadã como um facilitador de acesso do cidadão ao serviço prestado pela Ouvidoria. Esta medida teve impacto no quantitativo de demandas nos meses seguintes, com um aumento de 22% em outubro em relação ao mês de setembro.

2.2 - ANÁLISE DESCRITIVA

As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em não próprias de ouvidoria e próprias de ouvidoria, ou seja, 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 ANS.

O ano de 2018 contou com 1.371 demandas próprias de ouvidoria e 1.470 não próprias. Houve uma queda de demandas próprias frente às não próprias, em comparação ao ano de 2017, de 1,7% (Gráfico 3).

GRÁFICO 3 - FLUXO DE ENTRADA DE DEMANDAS PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE OU NÃO DE OUVIDORIA - 2017 E 2018



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

Em relação aos grupos de temas das demandas próprias de ouvidoria, os atendimentos prestados pela ANS foram os mais demandados com 23,8% do total, seguido por temas administrativos (18,2%), reajuste (14,7%), dados do setor (10,6%), rol de procedimentos (6,7%), sistemas (5,8%), legislação (5%), portabilidade (3,1%) e outros temas com menor percentual de ocorrência, portanto, apresentados de forma agrupada. Destaca-se como diferencial do ano anterior o tema dados do setor, com o equivalente a 10,6% do total de manifestações próprias de ouvidoria.

A seguir é apresentada tabela com os temas e seus respectivos assuntos mais demandados (Tabela 1):

TABELA 1 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA

PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
TEMÁTICA	N	%
Atendimentos prestados pela ANS		
Fale Conosco – Login e Senha	90	27,6
Fale Conosco	59	18,1
Disque ANS - Atendimento ruim	38	11,7
Disque-ANS	34	10,4
Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	27	8,3
Portal da ANS	26	8,0
Fale Conosco - Erro de cadastro	20	6,1
Fale Conosco - Escondido no site	5	1,5
Disque ANS - Recusa de registro	5	1,5
Disque ANS - Resposta insuficiente	5	1,5
Atendimento da Ouvidoria	4	1,2

PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
TEMÁTICA	N	%
Disque ANS - Queda da ligação	4	1,2
Fale Conosco - Resposta insuficiente	2	0,6
Atendimento dos Núcleos	2	0,6
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	2	0,6
Dioperesponde - Demora na resposta	1	0,3
e-Sic	1	0,3
Carta de serviços	1	0,3
Subtotal	**326**	**23,8**
Administrativo		
Demora na resposta da demanda/processo	127	50,8
Andamento da demanda/processo	107	42,8
Cópia de processo	10	4,0
Atendimento da Ouvidoria	3	1,2
Vista de processo	2	0,8
Emissão de GRU	1	0,4
Subtotal	**250**	**18,2**
Reajuste		
Plano Individual	159	78,7
Plano Coletivo	30	14,9
Faixa etária	5	2,5
Pool de risco	4	2,0
Plano antigo	4	2,0
Subtotal	**202**	**14,7**
Dados do setor		
Dados abertos	110	75,3
Dados gerais	32	21,9
Indicadores da ANS	4	2,7
Subtotal	**146**	**10,6**
Rol de procedimentos		
Questionamento de inclusão ou não inclusão	62	67,4
Sugestão de inclusão	30	32,6
Subtotal	92	6,7
Sistemas		
COMPROVA	21	26,6
Sistemas da ANS - Guia de Plano	14	17,7
TISS	10	12,7
Sala de Situação	9	11,4
TABNET	7	8,9
SIB	6	7,6
PTA	5	6,3
PERSUS	2	2,5

PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
TEMÁTICA	N	%
Portal Operadoras	2	2,5
SIF	1	1,3
DIOPS	1	1,3
Aplicativo móvel	1	1,3
Subtotal	**79**	**5,8**
Legislação		
Normativos em geral	69	100,0
Subtotal	69	5,0
Portabilidade		
Portabilidade - Normal	26	60,5
Portabilidade - Especial	10	23,3
Portabilidade - Extraordinária	7	16,3
Subtotal	**43**	**3,1**
Outros	164	12,0
TOTAL	1.371	100,0

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

Os temas com menores números de manifestações foram agrupados em "Outros". Alguns exemplos de temas agrupados são Regimes especiais, Mecanismos de regulação, Participação da sociedade, Desvio de conduta, Ressarcimento ao SUS, entre outros.

Ao se analisar os dez assuntos mais demandados de maneira isolada de seus grupos, observa-se que o assunto mais recorrente, de maneira geral, foi reajuste de plano individual (11,6%), seguido de demora na resposta da demanda/processo (9,3%), dados abertos (8%), andamento da demanda/processo (7,8%) e problemas com login e senha de acesso do Fale Conosco (6,6%) (Tabela 2).

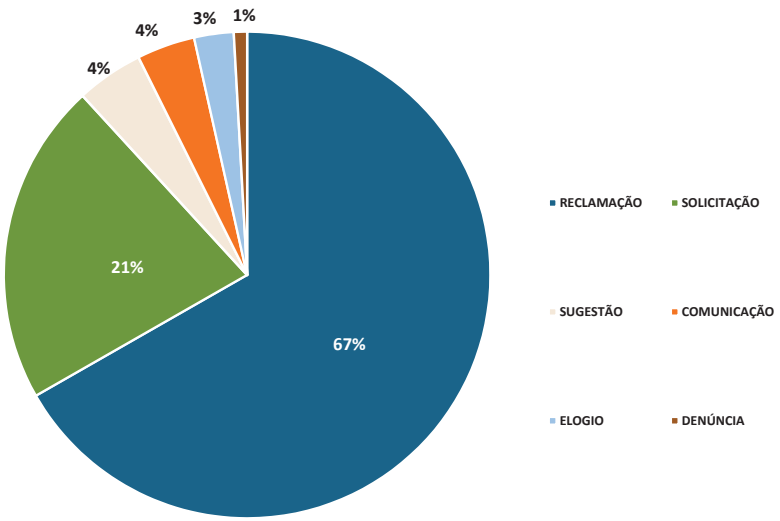
TABELA 2 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	N	%
Reajuste - Plano Individual	159	11,6
Demora na resposta da demanda/processo	127	9,3
Dados abertos	110	8,0
Andamento da demanda/processo	107	7,8
Fale Conosco – Login e Senha	90	6,6
Normativos em geral	69	5,0
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	62	4,5
Fale Conosco	59	4,3
Disque ANS - Atendimento ruim	38	2,8
Disque-ANS	34	2,5

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

Sobre o tipo das manifestações, Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente nas demandas próprias de ouvidoria (N= 915; 67%), seguida por Solicitação (N= 294; 21%), Sugestão (N= 61; 4%), Comunicação (N= 53; 4%), Elogio (N= 36; 3%) e Denúncia (N= 12; 1%).

GRÁFICO 4 - DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO DE MANIFESTAÇÃO



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

2.3 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS

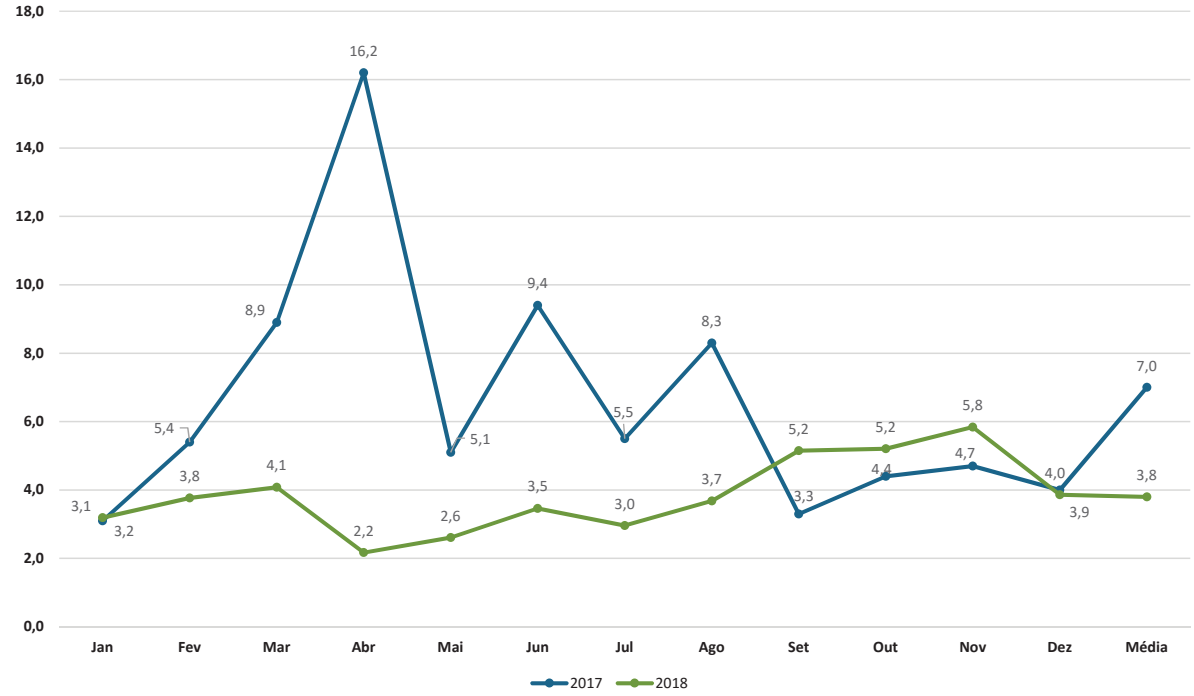
A grande maioria das demandas recebidas em 2018 (N=2.815) foram finalizadas até a extração dos dados para elaboração deste relatório, realizada no dia 02 de janeiro de 2019, resultando em um Índice de Resolubilidade de 99,1%. Apenas 0,9% (N=26) estão em processo de análise, sendo as classificadas como próprias de ouvidoria com o maior número de não finalizadas (N=24). É um resultado natural, levando-se em consideração que as demandas próprias exigem um tempo maior de tramitação.

Em 2018, o tempo médio geral para resposta às manifestações foi de 3,8 dias, uma redução de 45,7% em relação ao ano de 2017, em que a média foi de 7 dias. (Gráfico 5).

É possível verificar que em 2018 o tempo de finalização se manteve mais estável do que no ano anterior, variando de 2,2 dias registrado em abril, para 5,8 em novembro.

Os bons resultados apurados podem ser creditados ao controle mais rígido dos prazos de atendimento adotado pela Ouvidoria, do aprimoramento dos fluxos de encaminhamento e reiteração de manifestações, assim como a parceria com as áreas técnicas da Agência, através de seus interlocutores, junto à Ouvidoria.

GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS PERTINENTES À ANS – 2017 E 2018



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

Em relação aos tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de ouvidoria temos:

TABELA 3 - TEMPOS DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO SE PRÓPRIAS OU NÃO DE OUVIDORIA – 2017 E 2018

Ano 2017			
NÃO PRÓPRIAS		PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	
Tempo de Finalização (dias)		Tempo de Finalização (dias)	
Média	3,7	Média	10,4
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	78	Máximo	134
N	2.032	N	2.006
Ano 2018			
NÃO PRÓPRIAS		PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	
Tempo de Finalização (dias)		Tempo de Finalização (dias)	
Média	1,4	Média	6,5
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	29	Máximo	48
N	1.468	N	1.347

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2019

Em média, as demandas não próprias foram finalizadas em 1,7 dias e as próprias de ouvidoria em 6,5 dias. Em comparação ao ano de 2017, houve queda nos tempos de finalização, de 62,2% para as não próprias e de 37,5% para as próprias. Também houve significativa queda dos tempos máximos registrados, tendo o maior sido de 48 dias. Dessa forma, a

Ouvidoria da ANS cumpriu fielmente ao prazo final de resposta disposto nos normativos da ANS e da Ouvidoria-Geral da União (OGU), sem exceção.

Destaca-se que a Ouvidoria, em parceria com as áreas técnicas da ANS, tem respondido de forma conclusiva ao demandante, em regra, nos prazos previstos pela RA n° 65/16, qual seja, 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias. Finalizações em períodos superiores ocorreram por especificidade do objeto e natureza complexa que exigiram análise aprofundada do assunto.

2.4 - RECOMENDAÇÕES EXPEDIDAS

O ano de 2018 contou com uma recomendação, expedida pela Ouvidoria da ANS à Diretoria de Norma e Habilitação de Operadoras – DIOPE.

Tal recomendação versou no sentido de que fosse analisada a pertinência da prorrogação do prazo previsto na Resolução Operacional – RO n.º 2.274/2018, para garantia do exercício do direito à Portabilidade Especial aos beneficiários da Operadora Hospital Padre Júlio Maria, registro ANS nº 40.645-7, tendo em vista o recebimento de relato de beneficiário com dificuldades de exercer a portabilidade devido à um problema cadastral da operadora no sistema da ANS.

A recomendação foi acatada pela DIOPE e culminou na publicação da RO n.º 2.297 no DOU de 04 de junho de 2018, fixando prazo de mais 60 dias para o exercício da portabilidade.

2.5 - PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA

A partir do exercício de 2016 a Ouvidoria da ANS passou a realizar pesquisa de satisfação do seu atendimento, via formulário eletrônico, cujo *link* de acesso era encaminhado em todas as respostas fornecidas.

Em junho de 2018, a Ouvidoria Geral da União aprimorou o sistema e-OUV, com o incremento de novas funcionalidades, dentre as quais, a pesquisa de satisfação integrada ao sistema.

Nesse sentido, tendo em vista a maior facilidade de acesso à pesquisa pelos usuários através do sistema e-OUV, a Ouvidoria da ANS descontinuou o formulário antigo, hospedado no *software* livre FormSUS, um serviço do DATASUS.

Além da criação da pesquisa de satisfação, a Ouvidoria Geral da União também lançou o "Painel Resolveu?" (http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm), que é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria (denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação) que a Administração Pública recebe diariamente pelo sistema e-Ouv. A aplicação permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa. O painel contém os resultados da pesquisa de satisfação, sendo acessíveis não somente às Ouvidorias como à toda sociedade.

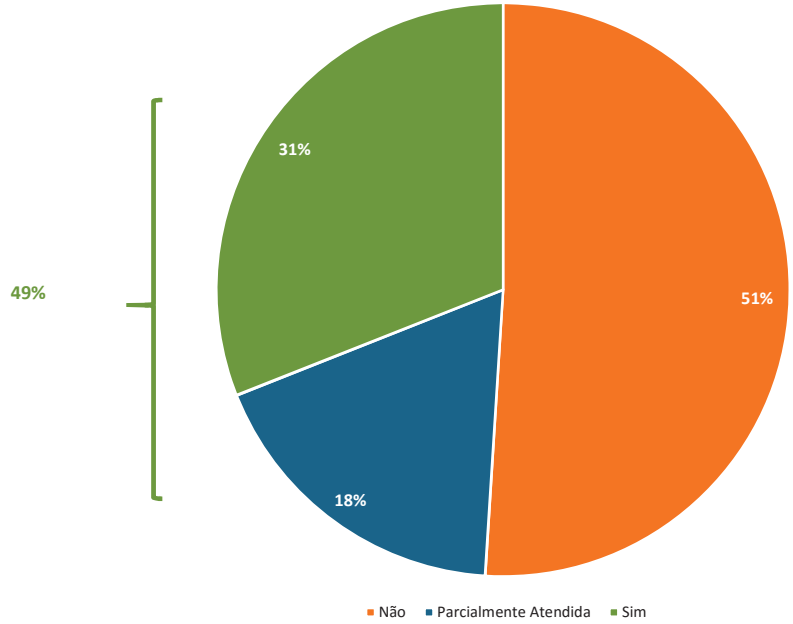
2.5.1- RESULTADOS

Foram cadastradas 173[6] respostas à pesquisa de satisfação referentes às manifestações de 2018 recepcionadas pela Ouvidoria da ANS, até então, número superior registrado em todo o ano de 2017, de 166 respostas, que utilizava a metodologia anterior.

A primeira pergunta do questionário é "A sua demanda foi atendida?". O percentual geral de respondentes que informaram terem sido atendidos foi de 49%, sendo 31% totalmente atendidos e 18% parcialmente atendidos. 51% dos respondentes informaram não ter tido sua demanda atendida (Gráfico 6).

[6] Consulta realizada em 09/01/2019 ao sistema e-OUV e ao "Painel Resolveu?", sendo os dados obtidos referentes à 08/01/2019.

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



Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

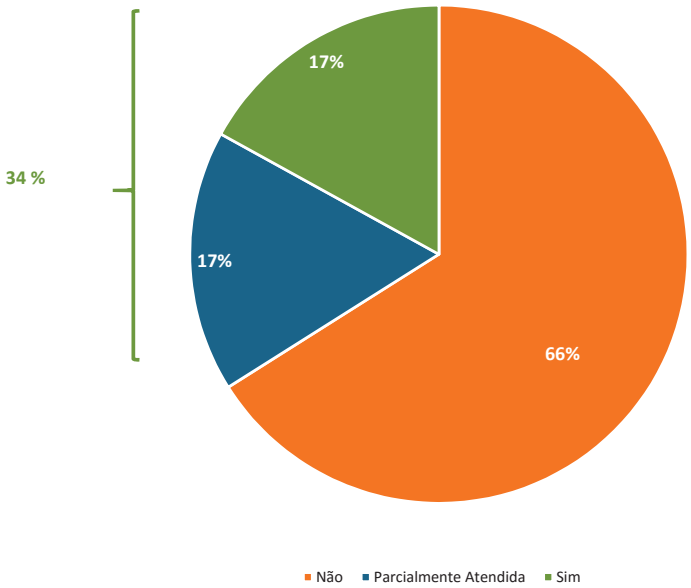
Dessa forma, o índice de resolutividade geral atribuído pelo sistema à Ouvidoria da ANS foi de 49%.

Nesse ponto seria interessante a comparação dos resultados com outros órgãos da Administração Pública, em especial, com as demais agências reguladoras. No entanto, tendo em vista que estas aderiram ao sistema e-OUV no decorrer do ano, apresentam baixo número de manifestações e de respostas à pesquisa de satisfação, o que prejudica a comparação. Espera-se que nos próximos exercícios, com a consolidação do sistema e-OUV como de uso geral por todos os órgãos federais, seja possível esse tipo de análise.

Há que se observar também que os resultados acima levam em conta todas as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS, tanto próprias como não próprias.

Ao avaliar o resultado apenas das demandas não próprias, o índice de resolutividade é de apenas 34% (Gráfico 7). Assim, é possível inferir que os usuários não se sentem atendidos quando a Ouvidoria os informa que o assunto em questão é de competência da Central de Atendimento da ANS e não da Ouvidoria, sendo necessário um novo contato através dos canais de atendimento da Agência para o registro de sua manifestação. Assim, é de grande relevância a implementação de ações com vistas a mitigar esse problema, como o encaminhamento interno das manifestações não próprias às áreas técnicas da ANS para providências cabíveis.

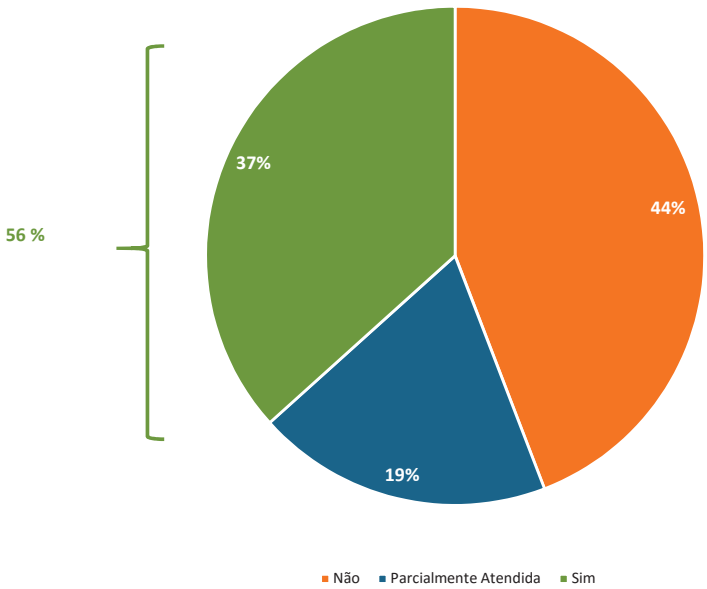
GRÁFICO 7 - PERCENTUAL DE RESPOSTAS SOBRE O ATENDIMENTO DE DEMANDAS NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA



Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

Por outro lado, ao se considerar apenas as demandas próprias de ouvidoria, o índice de resolutividade salta para 56% (Gráfico 8).

GRÁFICO 8 - PERCENTUAL DE RESPOSTAS SOBRE O ATENDIMENTO DE DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA



Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

É de grande relevância analisar, dentre as demandas próprias, o grau de resolutividade por assunto. O tema com o maior número de respostas à pesquisa é “Andamento da demanda/processo” (Tabela 4). São classificadas nesse assunto, em sua maioria, reclamações sobre a conclusão da análise de demandas pelas áreas técnicas da ANS. Nesses casos,

entende-se que os usuários procuram a Ouvidoria da ANS com a expectativa equivocada de revisão destas análises, como uma instância recursal da Agência.

Entretanto, diante desse tipo de questionamento, a Ouvidoria encaminha a manifestação à área técnica competente, a fim de que os fatos trazidos sejam verificados, não exercendo, entretanto, qualquer ingerência no mérito da análise feita, cabendo à Ouvidoria encaminhar os devidos esclarecimentos ao usuário com o fito de melhor esclarecer sobre o trabalho realizado.

Diante disso, mesmo as respostas sobre o assunto sendo formuladas de maneira adequada e bem fundamentada pela área técnica responsável, observa-se que o usuário discorda do resultado, avaliando mal o atendimento da Ouvidoria, classificando a manifestação como não atendida.

TABELA 4 - RESOLUTIVIDADE DE DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTO

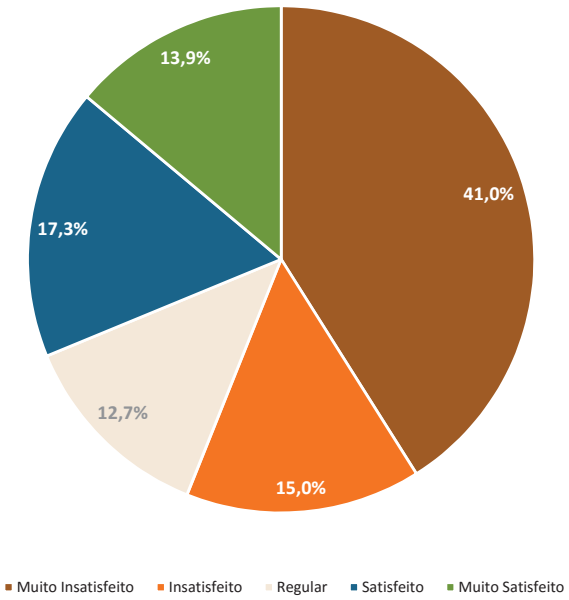
ASSUNTO	RESPOSTAS	NÃO ATENDIDA	ATENDIDA PARCIALMENTE	ATENDIDA	RESOLUTIVIDADE
Andamento da demanda/processo	15	73%	13%	13%	27%
Demora na resposta da demanda/ processo	13	54%	23%	23%	46%
Reajuste - Plano Individual	12	42%	17%	42%	58%
Fale Conosco – Login e Senha	8	38%	25%	38%	63%
Fale Conosco	7	14%	43%	43%	86%
Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	6	17%	17%	67%	83%
Dados abertos	5	0%	60%	40%	100%
Normativos em geral	5	20%	20%	60%	80%
Sem classificação	5	40%	0%	60%	60%
Mecanismos de Regulação	4	75%	0%	25%	25%
Disque ANS - Atendimento ruim	3	67%	33%	0%	33%
Dados gerais	3	67%	0%	33%	33%
Guia de Planos	3	33%	0%	67%	67%
Portabilidade Extraordinária	3	67%	33%	0%	33%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	2	50%	50%	0%	50%
Disque-ANS	2	0%	50%	50%	100%
Reajuste - Plano Coletivo	2	100%	0%	0%	0%
COMPROVA	2	50%	0%	50%	50%
Tabnet	2	0%	100%	0%	100%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	1	0%	0%	100%	100%
Portabilidade - Normal	1	100%	0%	0%	0%
Liquidação de operadora	1	0%	0%	100%	100%
Emissão de GRU	1	0%	0%	100%	100%
Atendimento da Ouvidoria	1	0%	0%	100%	100%
Vista de processo	1	100%	0%	0%	0%
Agradecimento	1	0%	0%	100%	100%
Atendimento dos Núcleos	1	0%	0%	100%	100%

ASSUNTO	RESPOSTAS	NÃO ATENDIDA	ATENDIDA PARCIALMENTE	ATENDIDA	RESOLUTIVIDADE
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	1	100%	0%	0%	0%
INTRANS - Erro	1	0%	0%	100%	100%
Audiência Pública	1	100%	0%	0%	0%
Câmara de Saúde Suplementar	1	100%	0%	0%	0%
Portabilidade Especial	1	100%	0%	0%	0%
Reajuste - Plano antigo	1	100%	0%	0%	0%
Indisponibilidade de bens	1	0%	0%	100%	100%
RH da ANS - Tempo de Serviço	1	0%	0%	100%	100%
SIB	1	100%	0%	0%	0%
TUSS	1	0%	0%	100%	100%

Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

A segunda pergunta questiona se o usuário está satisfeito com o serviço prestado. De forma geral, 31,2% dos respondentes informaram estar satisfeitos ou muito satisfeitos. 12,7% informaram nível de satisfação regular. No que se refere à insatisfação, esta alcançou o percentual de 56,8%, seja de insatisfeitos (15%) ou muito insatisfeitos (41%)(Gráfico 9).

GRÁFICO 9 - PERCENTUAL GERAL DE SATISFAÇÃO

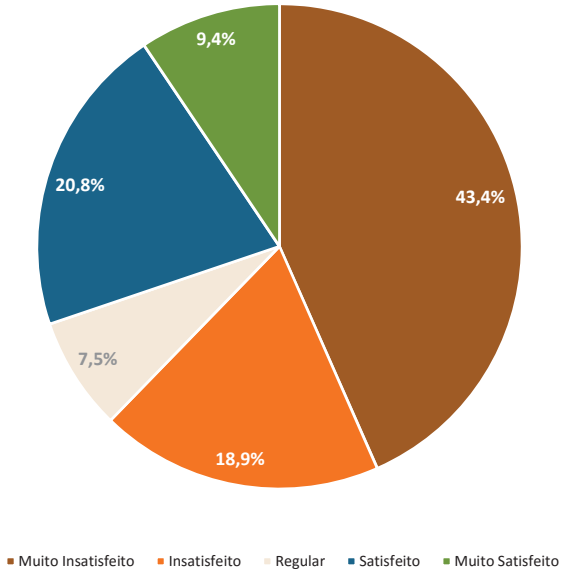


Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

Nesse sentido, o índice "satisfatômetro" atribuído pelo sistema e-OUV à Ouvidoria da ANS em 2018 foi de uma média de 49,6%.

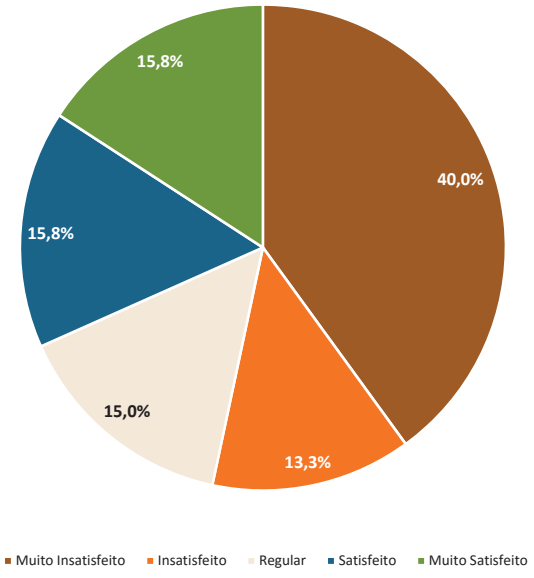
Quando se compara o "satisfatômetro" das demandas não próprias com as próprias de ouvidoria, percebe-se o mesmo ocorrido do percentual de atendimento das demandas, ou seja, o índice é influenciado negativamente pelas demandas não próprias (Gráficos 10 e 11). Com estes resultados, o "satisfatômetro" das demandas não próprias é de 46,8%, ao passo que o mesmo índice para as demandas próprias de ouvidoria é de 50,8%.

GRÁFICO 10 - PERCENTUAL GERAL DE SATISFAÇÃO DAS DEMANDAS NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA



Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

GRÁFICO 11 - PERCENTUAL GERAL DE SATISFAÇÃO DAS DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA



Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

Sobre o nível de satisfação de acordo com os assuntos demandados, para o tema "Andamento da demanda/processo" verifica-se o mesmo efeito observado quando da classificação como demanda não atendida, ou seja, os usuários que não concordam com a análise de suas demandas pelas áreas técnicas da Agência, em geral, informam estar insatisfeitos com o resultado.

Dentre os assuntos com mais respostas à pesquisa de satisfação, destacam-se positivamente os temas "Normativos em Geral" e "Reajuste – Plano Individual", com "satisfatômetro" de 76% e 58,3%, respectivamente. Dessa forma, entende-

se que, ainda que o usuário manifeste desagrado diante de um normativo da ANS ou do índice de reajuste divulgado, ao reclamar junto à Ouvidoria, os esclarecimentos fornecidos pelas áreas técnicas são compreendidos, de modo geral.

TABELA 5 – PERCENTUAL GERAL DE SATISFAÇÃO DAS DEMANDAS PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTO

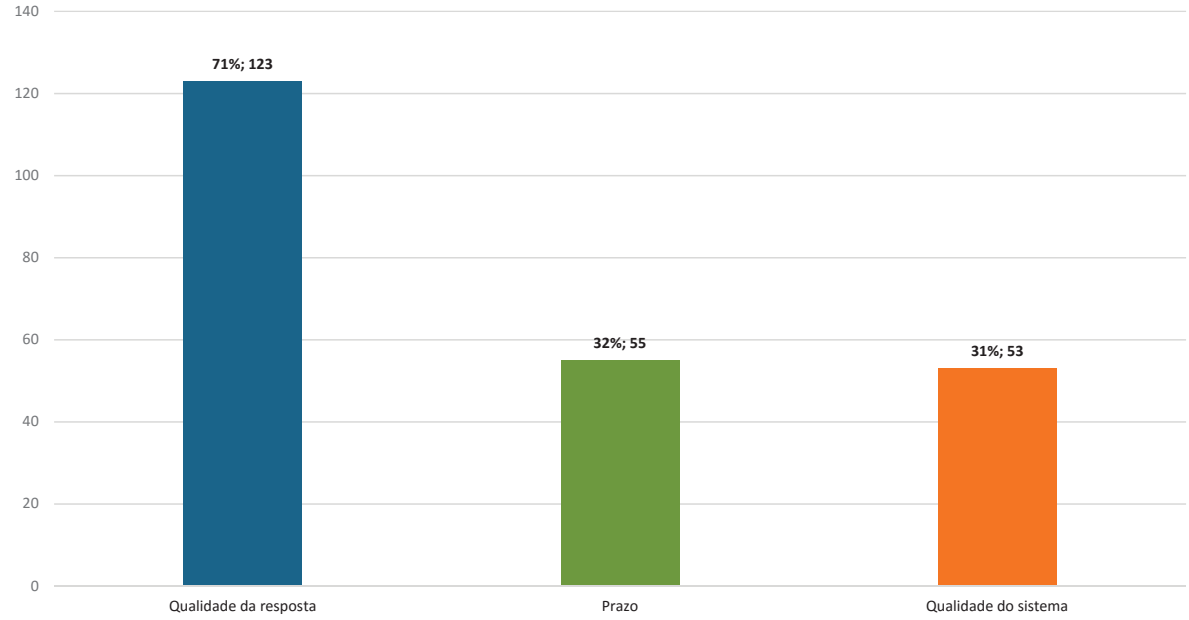
ASSUNTO	RESPOSTAS	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	SATISFATÔMETRO
Andamento da demanda/ processo	15	53%	13%	7%	7%	20%	45%
Demora na resposta da demanda/ processo	13	46%	15%	8%	15%	15%	48%
Reajuste - Plano Individual	12	17%	17%	33%	25%	8%	58%
Fale Conosco – Login e Senha	8	38%	25%	0%	25%	13%	50%
Fale Conosco	7	57%	0%	29%	0%	14%	43%
Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	6	67%	0%	0%	33%	0%	40%
Dados abertos	5	20%	20%	20%	40%	0%	56%
Normativos em geral	5	0%	40%	0%	0%	60%	76%
Sem classificação	5	40%	0%	20%	20%	20%	56%
Mecanismos de Regulação	4	50%	0%	0%	25%	25%	55%
Disque ANS - Atendimento ruim	3	33%	0%	33%	33%	0%	53%
Dados gerais	3	100%	0%	0%	0%	0%	20%
Guia de Planos	3	33%	33%	0%	33%	0%	47%
Portabilidade Extraordinária	3	67%	0%	33%	0%	0%	33%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	2	0%	0%	100%	0%	0%	60%
Disque-ANS	2	0%	0%	50%	0%	50%	80%
Reajuste - Plano Coletivo	2	50%	50%	0%	0%	0%	30%
COMPROVA	2	50%	0%	50%	0%	0%	40%
Tabnet	2	0%	0%	50%	0%	50%	80%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	1	0%	0%	0%	100%	0%	80%

ASSUNTO	RESPOSTAS	MUITO INSATISFEITO	INSATISFEITO	REGULAR	SATISFEITO	MUITO SATISFEITO	SATISFATÔMETRO
Portabilidade - Normal	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
Liquidação de operadora	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
Emissão de GRU	1	0%	0%	100%	0%	0%	60%
Atendimento da Ouvidoria	1	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Vista de processo	1	0%	100%	0%	0%	0%	40%
Agradecimento	1	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Atendimento dos Núcleos	1	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
INTRANS - Erro	1	0%	0%	0%	0%	100%	100%
Audiência Pública	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
Câmara de Saúde Suplementar	1	0%	100%	0%	0%	0%	40%
Portabilidade Especial	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
Reajuste - Plano antigo	1	0%	100%	0%	0%	0%	40%
Indisponibilidade de bens	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
RH da ANS - Tempo de Serviço	1	0%	0%	0%	100%	0%	80%
SIB	1	100%	0%	0%	0%	0%	20%
TUSS	1	0%	0%	0%	100%	0%	80%

Fonte: Sistema e-OUV e Painel Resolveu?, 2019

Na próxima parte do formulário da pesquisa de satisfação são questionados os motivos que levaram o usuário a classificar o atendimento de acordo com as duas primeiras perguntas. Nessa etapa, é possível atribuir mais de um motivo para classificação. A Qualidade da Resposta é o atributo predominante (71%, N=123), seguido de Prazo (32%, N=55) e Qualidade do Sistema (31%, N=53) (Gráfico 12).

GRÁFICO 12 - MOTIVOS PARA A CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Painel Resolveu?, 2019

A disponibilização da pesquisa de satisfação via sistema e-OUV foi um importante passo dado pela Administração Pública Federal, através da Ouvidoria Geral da União, em direção à melhor compreensão das expectativas dos usuários dos serviços das ouvidorias, assim como à melhoria contínua dos atendimentos prestados.

Como exposto, no caso da Ouvidoria da ANS, alguns motivos peculiares podem ser apontados como causa para a classificação como não atendida por 51% dos usuários, assim como o alto número de usuários insatisfeitos (56,8%).

Primeiramente, há que se considerar o fato de que 51,8% das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS se tratavam de demandas não próprias, ou seja, assuntos não relacionados à atuação da ANS e seus serviços prestados, como consultas ou reclamações sobre operadoras/planos de saúde. Nesse caso, a Ouvidoria esclarece ao usuário as competências da Ouvidoria e o orienta a registrar seu questionamento/reclamação através dos canais da Central de Atendimento da ANS, canal institucional apropriado para tais manifestações.

Para estas demandas, o percentual de demandas classificadas como não atendida é significativo, de 66%, ao passo que as demandas próprias apresentam número bem menor, de 44% não atendidas. O mesmo ocorre em relação ao indicador de satisfação denominado "satisfatômetro", em que para as demandas não próprias é de apenas 46,8%, enquanto nas demandas próprias é de 50,8%.

Outro ponto a ser melhor trabalhado para 2019 é o grau de satisfação de demandas sobre alguns assuntos em específico, como "Andamento da demanda/processo" e "Demora na resposta da demanda/processo". Ainda que o alcance da atuação da Ouvidoria seja limitado em alguns casos, é necessário aprimorar a compreensão deste tipo de demanda.

A fim de que seja possível uma melhor compreensão dos motivos que determinam as respostas à pesquisa, a Ouvidoria da ANS pretende implementar uma segunda pesquisa de satisfação, destinada àqueles que avaliaram o atendimento da ouvidoria. Além de investigar mais a fundo a causa da insatisfação, a Ouvidoria da ANS visa também se aproximar e resgatar o usuário que ficou insatisfeito, reestabelecendo uma relação de credibilidade, para que este retorne a utilizar o serviço.

3- MENSAGEM DO OUVIDOR

“A cidadania não é atitude passiva, mas ação permanente em favor da comunidade.” Tancredo Neves – Campanha das Diretas Já em 1985.

Ao encerrar este “Relatório de Atividades” de 2018, tenho a certeza de que ainda temos muito o que caminhar. Se mostramos o que foi feito no ano passado, isso nada mais foi que o impulso para vencermos os desafios que temos pela frente. E as palavras de Tancredo Neves já nos colocam em outro patamar: o da cidadania ativa.

Nosso dever, como Unidade de Ouvidoria Federal, é - além de acolher as manifestações da sociedade - de incentivar essa participação. E isso temos que fazer nos tornando cada vez mais permeáveis e atentos as demandas que estão sendo trazidas ao nosso conhecimento.

De forma diferente de uma ouvidoria privada – temos que ir em busca de manifestações que possam trazer reflexão para a gestão da ANS. Sim, entendo que podemos nos configurar como ferramenta de gestão para a casa. Avaliando a qualidade dos atendimentos, medindo e acompanhando o ambiente interno e permanecendo livres de pré-conceitos para verdadeiramente ouvir as vozes dos usuários em relação a esse importante segmento da atenção à saúde.

Ouvidoria é cidadania ativa. Participação da comunidade diretamente sobre a prestação de serviços para ela. Para muitos que pensam que o serviço público não tem dono, cabe o esclarecimento: tem dono sim – a Sociedade Brasileira.

A ela devemos prestação de contas. E a Ouvidoria tem que estar ao lado da sociedade para transmitir sua voz – suas sugestões, reclamações, elogios e demandas em geral.

Nosso dever é fazer a melhor escuta: a mais apurada, consistente e ampla. É fazer que a sociedade perceba que tem um canal direto e claro para falar sobre a ANS.

Se temos muito a percorrer, não se tenha dúvida que vamos fazê-lo.

Pois isso será trabalhar em prol da comunidade.

E esse é o compromisso da equipe da Ouvidoria da ANS.

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

Disque ANS
0800 701 9656

Central de Atendimento
www.ans.gov.br

Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e confira os endereços.

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

Use a opção do código para ir ao portal da ANS

ans.reguladora

@ANS_reguladora

ansreguladoraoficial

company/ans_reguladora

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

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL