

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

OUVIDORIA:

Relatório de Atividades 2017



Rio de Janeiro
2018

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

OUVIDORIA:

Relatório de Atividades 2017



Rio de Janeiro
2018



2018. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte. O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão online

Elaboração, distribuição e informações

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS

Ouvidoria - OUVID

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-000

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

www.ans.gov.br

Diretoria Colegiada da ANS

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

Ouvidoria

Luiz Gustavo Meira Homrich

Equipe Ouvidoria:

Alessandra Moreira Pereira Lobo

Gislaine Afonso de Souza

Herivelto Ferraz Junior

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Projeto Gráfico

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/DICOL

Normalização

Maria de Lourdes de Brito CRB-7 6330

Luis Guilherme Macena CRB-7 6713

Biblioteca/CGECO/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A 2650 Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Ouvidoria [recurso eletrônico] : relatório de atividades 2017 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ouvidoria.

– Rio de Janeiro: ANS, 2018.

2.9 MB ; ePUB.

1. Relatório de atividades. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 352.806

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS – 2013 a 2017	14
Gráfico 2	Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2017 segundo pertinência à ANS	15
Gráfico 3	Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2013 a 2017	16
Gráfico 4	Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria segundo tipo de demandante	18
Gráfico 5	Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação	18
Gráfico 6	Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS	19
Gráfico 7	Taxa de Resposta à Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	22
Gráfico 8	Gênero	23
Gráfico 9	Faixa Etária	23
Gráfico 10	Escolaridade	24
Gráfico 11	Regiões do Brasil	24
Gráfico 12	Qualidade da Resposta	25
Gráfico 13	Grau de Satisfação	26
Gráfico 14	Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS	26
Gráfico 15	Nova utilização do serviço da Ouvidoria	27
Gráfico 16	Grau de satisfação segundo tipo da demanda	28
Gráfico 17	Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação das demandas Próprias de Ouvidoria	28
Gráfico 18	1º Semestre: Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS	29
Gráfico 19	2º Semestre: Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS	30
Gráfico 20	Recomendações expedidas em 2017 segundo áreas da ANS	35
Gráfico 21	Status das Recomendações expedidas em 2017 segundo áreas da ANS	36

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Demandas Próprias de Ouvidoria segundo tema	16
Tabela 2	Tempos de finalização das demandas segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta	20
Tabela 3	Grau de satisfação segundo nova utilização dos serviços da Ouvidoria	27
Tabela 4	Plano de Trabalho 2017	37

SUMÁRIO

Apresentação	7
1 Gestão da Ouvidoria da ANS em 2017	9
1.1 Decreto nº 9.094/2017 e a Lei nº 13.460/2017	10
2 DEMANDAS RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA DA ANS EM 2017	13
2.1 Fluxo de Entrada das Demandas	13
2.2 Análise Descritiva	15
2.3 Tempos de Finalização das Demandas	19
3 PESQUISA DE SATISFAÇÃO DA OUVIDORIA	21
4 RELATÓRIO ESTATÍSTICO E ANALÍTICO DAS OUVIDORIAS – REA OUVIDORIAS 2017 (ANO BASE 2016)	33
5 RECOMENDAÇÕES EXPEDIDAS	35
6 PLANO DE TRABALHO 2017	37
Anexo I	39

APRESENTAÇÃO

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições regimentais da Ouvidoria da ANS dispostas no Decreto nº 3.327/2000 (arts. 18 a 21) e na Resolução Regimental nº 01/2017.

A Ouvidoria tem a missão de representar todo cidadão/usuário, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

As manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, consulta, elogio, sugestão ou denúncia permitem à ANS aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

A Ouvidoria Interna é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da ANS, com objetivo de permitir a participação dos servidores na busca de melhoria e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração das recomendações que são feitas, quando oportuno, pela Ouvidoria.

O presente Relatório está estruturado em seis capítulos em que são apresentadas as atividades desenvolvidas na Ouvidoria durante o exercício de 2017, o detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria da ANS e do REA-Ouvidorias 2017, além das recomendações expedidas e o cumprimento do Plano de Trabalho proposto para 2017.

1 – Gestão da Ouvidoria da ANS em 2017

A gestão da Ouvidoria da ANS em 2017 promoveu mudanças e reestruturações em seu processo de trabalho que causaram impactos positivos em suas atividades habituais. Esse processo abrangeu desde o aprimoramento de metodologias de trabalho, introdução de novas ferramentas tecnológicas até a remodelagem do espaço físico, além do investimento na qualificação de seu corpo funcional.

Em relação às atividades, vale destacar o fechamento do ciclo anual do Relatório Estatístico e Analítico de atividades das Ouvidorias – REA-OVIDORIAS 2017 (ano base 2016), para acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

A análise do REA 2017 foi realizada pela Ouvidoria da ANS no primeiro semestre de 2017 e seus dados continuam mostrando o acerto da Agência Reguladora na edição da Resolução Normativa (RN) nº 323/2013, que inovou na criação de mais este canal de relacionamento destinado à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras. Além disso, o REA poderá compor a dimensão Envio de Informações Periódicas do Índice de Desempenho de Fiscalização (IDFI) da Diretoria de Fiscalização (DIFIS), para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.

Os resultados da pesquisa sobre nossa Ouvidoria Interna, realizada em 2016, foram primordiais para que em 2017 a Ouvidoria remodelasse o seu espaço físico e criasse sala reservada para o atendimento pessoal tanto do público interno quanto externo à ANS. Ou seja, a questão da falta de privacidade relatada na análise dos dados não é mais obstáculo para a participação, principalmente, do público interno. Ademais, no intuito de facilitar o acesso e dar destaque à Ouvidoria Interna foi criado um ícone próprio na página principal de nossa intranet.

Outras ações que merecem destaque por sua relevância e alcance são: a continuidade da pesquisa de Satisfação da Ouvidoria e sua análise voltada para a melhoria e efetividade do serviço prestado e o mapeamento do processo de trabalho realizado juntamente com a Equipe da Coordenadoria de Projetos e Pesquisas de Desenvolvimento Institucional (COPDI/GEQIN/DIGES).

A Ouvidoria reviu o normativo que regulamentava suas atividades e a Diretoria Colegiada (DICOL) aprovou e publicou, em dezembro de 2016, a Resolução Administrativa nº 65, que dispõe sobre normas e os procedimentos necessários aos seus trabalhos. Esse normativo gerou grandes impactos no processo de trabalho tanto da Ouvidoria quanto das outras áreas da ANS. Dentre esses, ressalta-se a forma de tramitação das demandas entre as áreas exclusivamente por sistema eletrônico, bem como prazo de resposta de no máximo 15 dias, para que a Ouvidoria possa dar a resposta ao demandante no prazo máximo de 20 dias (prorrogável por mais 10 dias). Além claro, as áreas instadas pela Ouvidoria deverão motivar o acolhimento ou não das recomendações propostas.

Outra importante ação diz respeito às mudanças realizadas no formulário de entrada das manifestações de ouvidoria no sítio da ANS. O formulário foi estruturado para que o demandante não tenha dúvidas sobre qual é o canal correto para registrar sua manifestação. Essa ação teve como subsídio a série histórica do fluxo de entrada de demandas que demonstra número expressivo daquelas não pertinentes à Ouvidoria, ou seja, demandas de primeira instância não objeto de análise pelo setor. A mudança ocorreu no início de novembro de 2016 e tem sido observada uma expressiva redução numérica desse tipo de demanda já em 2017.

Nessa linha, foi programado que a partir de janeiro de 2018 a Ouvidoria da ANS migrará o seu sistema de atendimento ao cidadão para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV – do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). O e-OUV oferece plataforma web gratuita para estados, municípios e órgãos/entidades vinculadas para que possam instituir canais de recebimento, análise e resposta de manifestações de usuários de serviços públicos. A Ouvidoria-Geral da União (OGU), da CGU, é responsável por disponibilizar, gerir, atualizar e manter esse sistema.

O e-OUV apresenta como características gerais: i) o recebimento denúncias, reclamações, sugestões, solicitações, elogios e manifestações do SIMPLIFIQUE!; ii) encaminhamento de manifestações entre ouvidorias; iii) controle de prazo; iv) recursos para elaboração de relatórios; v) desenvolvido para ser integrado a outros sistemas que a ouvidoria utilize; vi) funciona em ambiente web e apresenta design responsivo (flexibilidade na exibição das informações em telas de tamanhos diferentes e aparelhos móveis); vii) acompanhamento virtual da demanda aberta na ouvidoria; viii) sistema mais utilizado pelas ouvidorias federais, e por diversas ouvidorias estaduais e municipais. Dessa forma, nossa Ouvidoria espera potencializar sua atuação e serviço público prestado à sociedade, além de alinhar sua missão às diretrizes da OGU.

Cabe também citar a participação nos seguintes eventos: III Fórum de Ouvidorias Públicas e II Reunião Geral de Ouvidorias, Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação, II Encontro Estadual de Ouvidores do Estado do Rio de Janeiro, Semana de Ouvidoria e acesso à informação, XX Congresso Brasileiro de Ouvidores, Lançamento do Relatório de atividades das Ouvidorias promovido pela CNseg, O Cidadão 3.0 quer falar com você, entre outros.

Outra forma de divulgação positiva do trabalho que vem sendo desenvolvido pela Ouvidoria e dos dados do setor se deu por meio de palestras do Ouvidor em eventos públicos e privados, como por exemplo, o Seminário de Atualização das Ouvidorias do Sistema Unimed, Seminário de Atualização das Ouvidorias da ABRAMGE, Seminário de lançamento do Relatório de atividades das Ouvidorias promovido pela CNseg, Seminário de Atualização das Ouvidorias – UNIDAS, XX Congresso Brasileiro de Ouvidores e O Cidadão 3.0 quer falar com você.

Finalmente, merece destaque a implantação do teletrabalho, devidamente oficializado em Boletim de Serviço, bem como a qualificação e certificação em ouvidoria de todo corpo funcional da Ouvidoria, incluindo o Ouvidor, promovida pela Escola Nacional de Administração Pública – Enap, em parceria com a OGU.

Nesse período houve também a participação ativa do Ouvidor em reuniões na OGU, para discussões sobre desburocratização e simplificação do Estado e o sistema SIMPLIFIQUE disciplinados pelo Decreto nº 9.094/2017. Além de reuniões sobre proteção, participação e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos previstos na Lei nº 13.460/2017.

Registre-se ainda, que a Ouvidoria promoveu ações internas visando dar cumprimento à regulamentação desses normativos no âmbito da ANS, dado a importância dos avanços que representam na relação entre sociedade e Estado.

1.1 – DECRETO N° 9.094/2017 E A LEI N° 13.460/2017

O decreto nº 9.094/17 conhecido como “Decreto da Desburocratização” tem como objetivo a simplificação do atendimento aos usuários dos serviços públicos, ou seja, os entes públicos terão que mudar a perspectiva de responsabilidade do usuário em apresentar os documentos por eles exigidos para facilitar a prestação de serviço, a partir da eliminação de burocracias e cumprimento de compromissos firmados junto aos usuários. Dessa forma, questões, tais como reconhecimento de firma e autenticação de documentos expedidos no país, apresentação de documento que conste nas bases de dados oficiais, várias vezes, não serão mais necessários.

Dentro desse aspecto, a partir de dezembro de 2017, foi disponibilizado ao usuário do serviço público o formulário SIMPLIFIQUE para solicitação de mudanças que ampliem a qualidade e facilitem a execução do serviço, ou ainda denunciar ou reclamar sobre uma prática burocrática adotada pelo ente. O sistema SIMPLIFIQUE, controlado pela OGU, ficará sob a responsabilidade das Ouvidorias dos órgãos. Entretanto, as respostas às demandas do Simplifique deverão ser respondidas pelos próprios gestores das áreas finalísticas que poderão sofrer responsabilização em caráter doloso ou culposo pela CGU.

A adoção do sistema e-OUV por parte da Ouvidoria da ANS automatizará e facilitará o tratamento das manifestações entrantes pelo SIMPLIFIQUE, não sendo necessária transformações em seu processo de trabalho ou adaptações para o cumprimento do normativo.

A Carta de Serviços é outro tópico do normativo. Esta deverá conter todos os serviços prestados pelo ente, requisitos e documentos para acessá-los, prazos, forma de prestação, locais, tempo de espera, canais de reclamação e condições de acessibilidade dentre outras informações. Por outro lado, segundo o decreto, essa não estará sob responsabilidade das Ouvidorias.

A Lei nº 13.460/17, publicada em 26 de junho de 2017, somente entrará em vigor em junho de 2018. O tempo de vacatio legis foi dado para que os entes possam se adaptar ao chamado “Código de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos”.

A Lei está regulamentando o §3º do artigo 37 da Constituição Federal, garantindo as formas de participação da sociedade e de avaliação periódica da qualidade dos serviços públicos. Entre os direitos básicos estão: igualdade no tratamento dos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei; aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos, entre outros.

Essa Lei trata também da necessidade de disponibilização e atualização periódica da Carta de Serviços como meio de garantia da qualidade e disponibilidade da informação para a solicitação adequada do serviço.

O normativo intitula a Ouvidoria como canal para recebimento das manifestações de usuários e também como instrumento de monitoramento, avaliação e aperfeiçoamento da gestão, fornecendo subsídios para reorientação e ajustes na prestação de serviços públicos.

Outra exigência é que as instituições meçam, anualmente, o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. O Ministério do Planejamento em conjunto com a CGU irão disponibilizar os instrumentos específicos para tais avaliações.

Destaca-se que, a Ouvidoria da ANS possui sua própria pesquisa de satisfação que é aplicada aos usuários de seus canais de atendimento. Dessa forma, no intuito de aprimorar o processo de aplicação e diagnóstico para subsidiar as melhorias nos processos de trabalho como um todo da ANS, a Ouvidoria irá se adequar e adotar o instrumento final oficial da instituição.

2 – Demandas recepcionadas na Ouvidoria da ANS em 2017

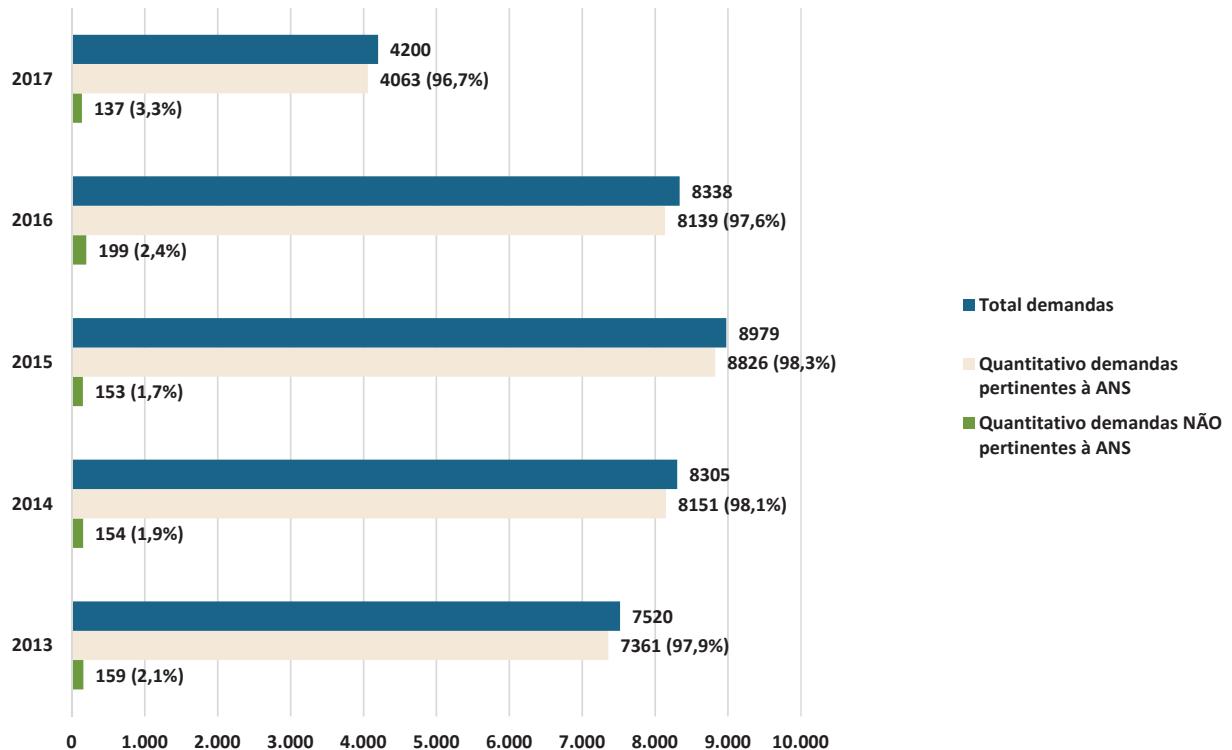
2.1 – FLUXO DE ENTRADA DAS DEMANDAS

Ao longo de 2017 a Ouvidoria da ANS totalizou a recepção de 4.200 manifestações. Dessas 4.063 foram pertinentes à ANS e 137 não pertinentes, resultando em uma média de 350 manifestações/mês. Um total de 4.046 demandas pertinentes à ANS foram finalizadas dentro do exercício, restando 17, com análise em andamento, para finalização em 2018. Além dessas, 83 demandas pertinentes à Ouvidoria foram recepcionadas pela Central de Atendimento da ANS e 51 demandas originadas da OGU, do Portal de Dados Abertos e do sistema e-OUV, todas, prontamente, respondidas e finalizadas pela nossa unidade.

Destaca-se que o universo de demandas não pertinentes à ANS (N= 137) receberam o devido tratamento, ou seja, como de rotina, foram encaminhadas respostas aos demandantes sobre a competência legal da ANS e orientações dos canais corretos de acesso para sua manifestação.

Observa-se que de 2013 a 2015 o quantitativo de demandas não pertinentes à ANS vinha se mantendo estável em termos relativos e absolutos. A partir de 2016 houve aumento em termos relativos e considerável redução em termos absolutos em 2017.

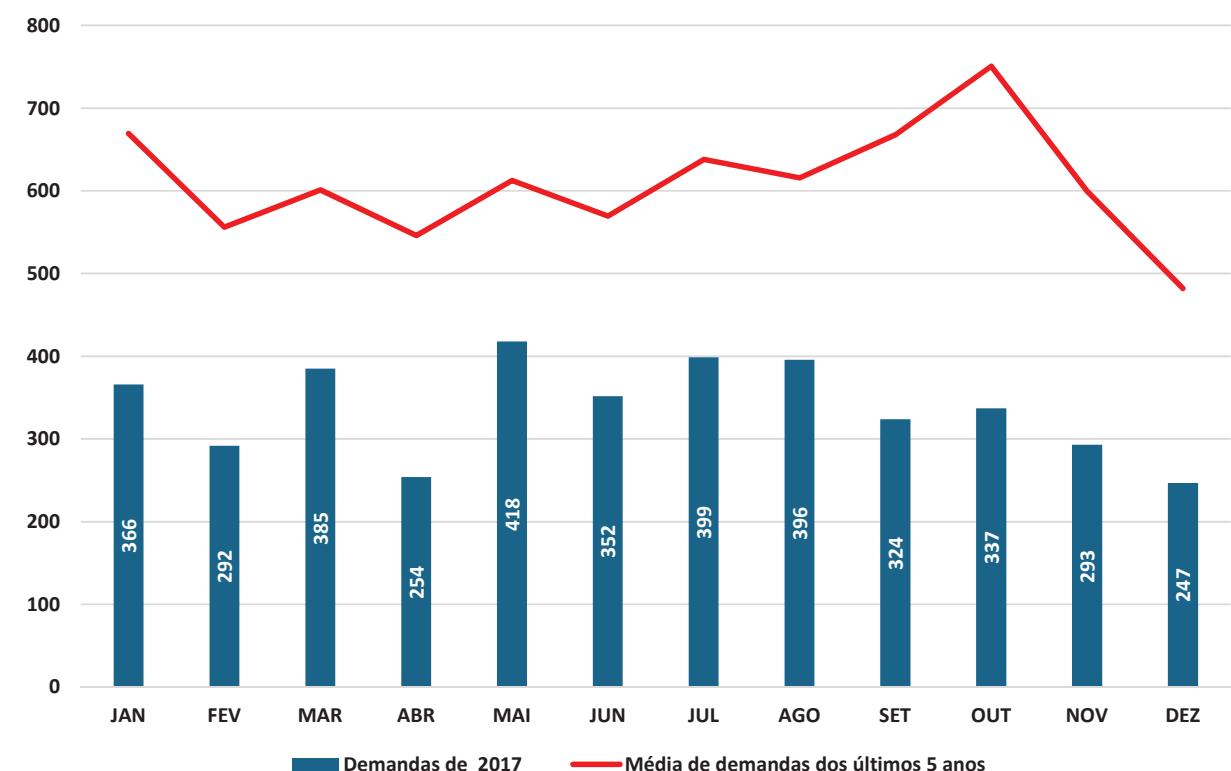
Gráfico 1 – Demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS – 2013 a 2017



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

O histórico das demandas de Ouvidoria em 2017, pertinentes à ANS, apresenta meses bem abaixo da média de demandas entrantes nos últimos 5 (cinco) anos. Os meses de abril, setembro, outubro e novembro apresentaram fluxo de entrada bem abaixo dessa média, ou seja, houve uma diminuição de 53,5%, 51,5%, 55,1% e 51,1%, respectivamente.

Gráfico 2 – Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2017 segundo pertinência à ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

2.2 – ANÁLISE DESCRIPTIVA

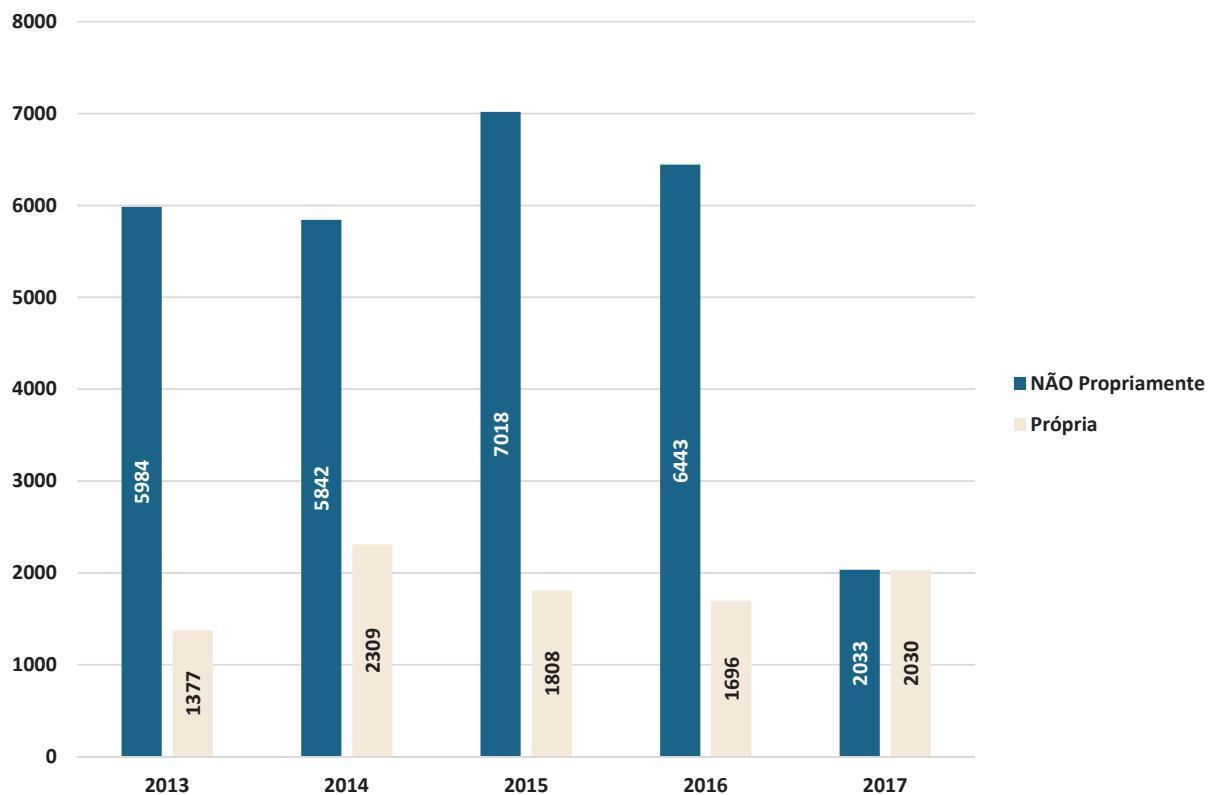
As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em Não Propriamente de Ouvidoria e Próprias de Ouvidoria, ou seja, são classificadas nessa última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho, o processo de trabalho e os serviços prestados pela ANS.

O ano de 2017 contou com 2.033 demandas Não Propriamente de Ouvidoria e 2.030 Próprias de Ouvidoria. Nesse período não houve demandas de origem interna, ou seja, oriundas de servidor do Órgão.

Observando a série histórica do fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS, nota-se que há uma diminuição no quantitativo de demandas classificadas como Próprias de Ouvidoria em 2015 e 2016, aumentando novamente em 2017.

Além disso, cabe destacar que a redução significativa do número de demandas Não Propriamente de Ouvidoria é reflexo direto das mudanças realizadas no formulário de entrada de manifestações de ouvidoria, que contribuíram para o direcionamento das manifestações Não Propriamente de Ouvidoria para o canal de atendimento correto (Disque ANS, Formulário Eletrônico e atendimento presencial nos Núcleos da Agência).

Gráfico 3 – Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2013 a 2017



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017..

Especificamente em relação aos temas das demandas Próprias de Ouvidoria, os atendimentos prestados pela ANS foram os mais demandados com 24,2% do total, seguido por temas administrativos (18,5%), reajuste (17,6%), temáticas sobre rol de procedimentos (10,7%), legislação (5,9%) e outros temas com menor percentual de ocorrência, portanto, apresentados de forma agrupada. A seguir é apresentada tabela com os temas e seus respectivos assuntos mais demandados:

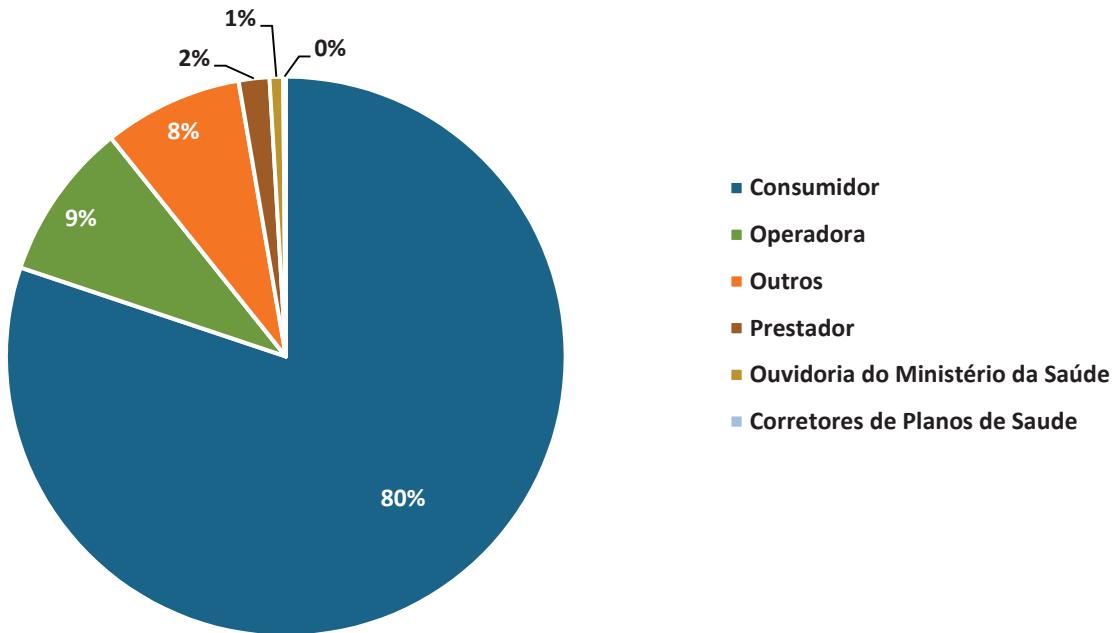
Tabela 1 – Demandas Próprias de Ouvidoria, segundo tema

PRÓPRIA DE OUVIDORIA		
TEMÁTICA	N	%
Atendimentos prestados pela ANS		
Disque ANS	200	40,7
Fale com a ANS	132	26,9
Portal ANS	98	20,0
Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	46	9,4
Atendimento dos núcleos	10	2,0
Dioperesponde	5	1,0
Total	491	24,2
Administrativo		
Andamento de demanda/processo	207	55,1
Demora nas respostas	158	42,0
Cópia de processo	7	1,9
Emissão de GRU	3	0,8
Agendamento de reunião	1	0,3
Total	376	18,5
Reajuste		
Plano individual	243	67,9
Reajuste	68	19,0
Plano coletivo	47	13,1
Total	358	17,6
Rol de procedimentos		
Rol de procedimentos	218	100,0
Total	218	10,7
Legislação		
Normativos em geral	119	100,0
Total	119	5,9
Outros		
Total	468	23,1
TOTAL GERAL	2.030	100,0

Fonte:Ouvidoria/ANS, 2017

Em relação ao tipo de demandante das Próprias de Ouvidoria, os consumidores/beneficiários são os maiores demandantes (N= 1.627; 80%) seguidos pelas Operadoras em percentual, consideravelmente, menor (N= 185; 9%).

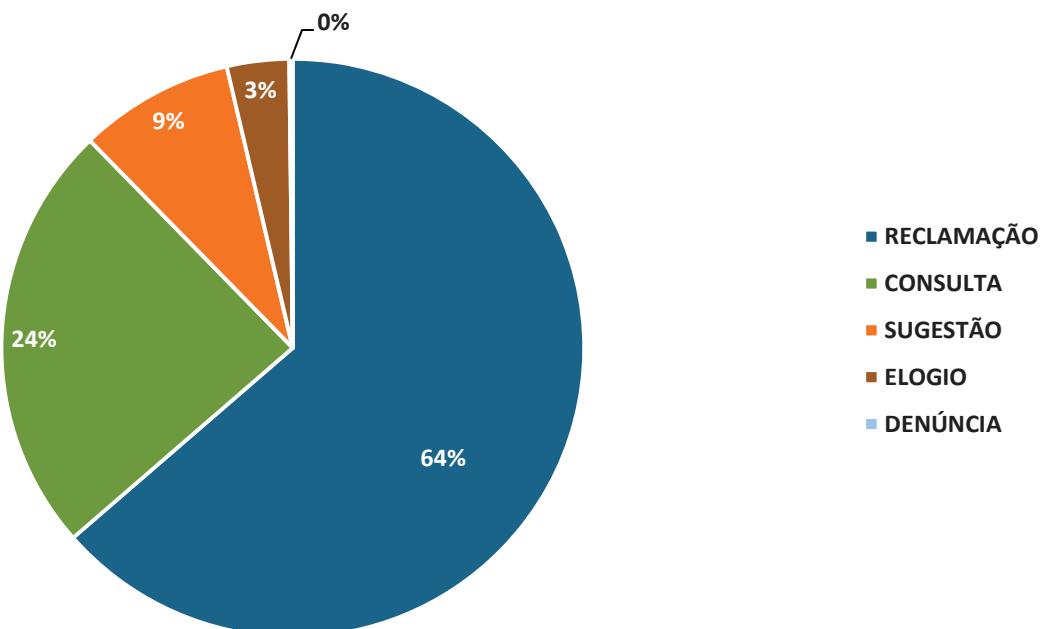
Gráfico 4 – Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria segundo tipo de demandante



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente nas demandas Próprias de Ouvidoria (N= 1.291; 64%), seguida por Consulta (N= 490; 24%), Sugestão (N= 175; 9%), Elogio (N= 70; 3%) e Denúncia (N= 4; 0%).

Gráfico 5 – Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017

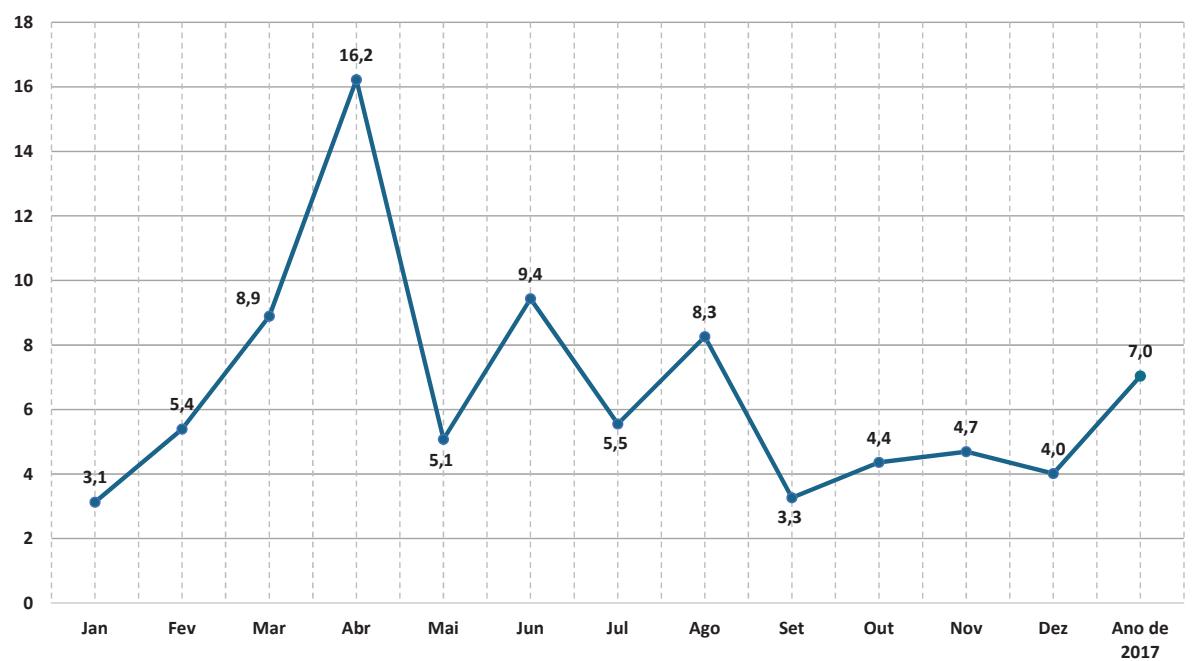
2.3 – TEMPOS DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS

A grande maioria das demandas recebidas em 2017 se encontra finalizada dentro do próprio ano (N= 4.046), alcançando um Índice de Resolubilidade de 99,6%. Apenas 0,4% (N= 17) estão em processo de análise, sendo as classificadas como Próprias de Ouvidoria com o maior número de não finalizadas dentro do ano de entrada (N= 16).

Em 2017, o tempo médio para resposta às demandas pertinentes à ANS foi de 7 (sete) dias. Dentro desse período abarca-se toda a tramitação da manifestação: cadastro / análise e triagem pela Ouvidoria / envio à área técnica ou será respondida pela ouvidoria / análise e produção de resposta / retorno à Ouvidoria / análise da resposta dada pela área técnica / formalização da resposta ao demandante.

Observa-se quatro meses do ano, março, abril, junho e agosto, com médias de finalização muito superiores aos outros meses, 8,9; 16,2; 9,4 e 8,3 dias, respectivamente, bem como também superiores à média do ano (7 dias). Uma possível explicação para tal ocorrência pode ter relação com o maior fluxo de entrada de demandas nesses meses, exceto para o mês de abril que apresentou menor fluxo de entrada, entretanto, houve maior número de demandas antigas finalizadas.

Gráfico 6 – Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Em relação aos tempos de finalização das demandas segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta temos:

Tabela 2 – Tempos de finalização das demandas segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta

Ano 2017			
Não Propriamente de Ouvidoria		Próprias de Ouvidoria	
Tempo de Finalização (dias) - Geral			Tempo de Finalização (dias) - Geral
Média	3,7	Média	10,4
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	78	Máximo	134
N	2.032	N	2.006
Tempo de Finalização (dias) - Ouvidoria		Tempo de Finalização (dias) - Ouvidoria	
Média	6,9	Média	4,6
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	21	Máximo	28
N	14	N	107
Tempo de Finalização (dias) - Outras áreas da ANS		Tempo de Finalização (dias) - Outras áreas da ANS	
Média	3,7	Média	10,7
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	78	Máximo	134
N	2.018	N	1.899

Nota: Foram excluídas 8 (oito) demandas dessa análise em decorrência de erro no fluxo do sistema..

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017

Em média, as demandas Não Propriamente de Ouvidoria foram finalizadas em 3,7 dias e as Próprias de Ouvidoria em 10,4 dias, considerando todas as áreas da ANS as quais foram designadas para resposta.

Em relação às demandas Próprias de Ouvidoria, observa-se que aquelas respondidas diretamente pela equipe técnica da Ouvidoria possuem tempo médio de finalização de 4,6 dias e máximo de 28 dias. As respondidas pelas outras áreas da ANS possuem tempo médio de finalização de 10,7 dias e máximo de 134 dias.

Vale destacar que a Ouvidoria, bem como as outras áreas da ANS têm respondido de forma conclusiva ao demandante no prazo previsto pela RA nº 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. Apesar disso, o tempo máximo de finalização conclusiva vem decrescendo significativamente ano a ano, principalmente, após a edição do referido normativo.

3 – Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

A primeira Pesquisa de Satisfação dos usuários da Ouvidoria da ANS foi conduzida em 2015, a partir de uma amostra aleatória do universo de demandas pertinentes à ANS que entraram e receberam resposta conclusiva naquele ano. Esse estudo foi a base para o aperfeiçoamento do instrumento e implantação da pesquisa permanente.

Dessa forma, a partir do dia primeiro de janeiro de 2016 todas as respostas conclusivas emitidas pela Equipe da Ouvidoria passaram a conter link de acesso para participação voluntária à Pesquisa de Satisfação. Ou seja, ao receber a resposta da Ouvidoria o usuário terá a oportunidade de avaliar o seu grau de satisfação acerca do atendimento recebido.

Nesse relatório, são apresentados os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria da ANS, cujas manifestações foram registradas e concluídas no período de 1º de novembro de 2016 a 1º de novembro de 2017.

É apresentado também o resultado do estudo da análise de conteúdo das respostas conclusivas proferidas no primeiro e segundo semestre de 2017, aos seus demandantes. Cabe destacar que o estudo da análise de conteúdo realizado não se atreve ao formalismo específico da técnica ou vertente qualitativa. Ou seja, teve como objetivo único identificar nas respostas conclusivas a utilização de linguagem e vocabulário adequados, sob a perspectiva da linguagem cidadã enquanto mediadora na transmissão de informação, e sua relação com a satisfação ou insatisfação dos demandantes acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria da ANS.

METODOLOGIA

Os dados foram coletados a partir de questionário estruturado com perguntas fechadas para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

Utilizou-se o software livre FormSUS, um serviço do DATASUS, para criação do questionário. Esse foi construído atendendo aos critérios de simplicidade, objetividade, clareza e celeridade. O instrumento possui 13 perguntas agrupadas em três dimensões, quais sejam: identificação da demanda, sociodemográfica e, por último, avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria (Anexo 1).

O acesso ao questionário é feito por meio do link:

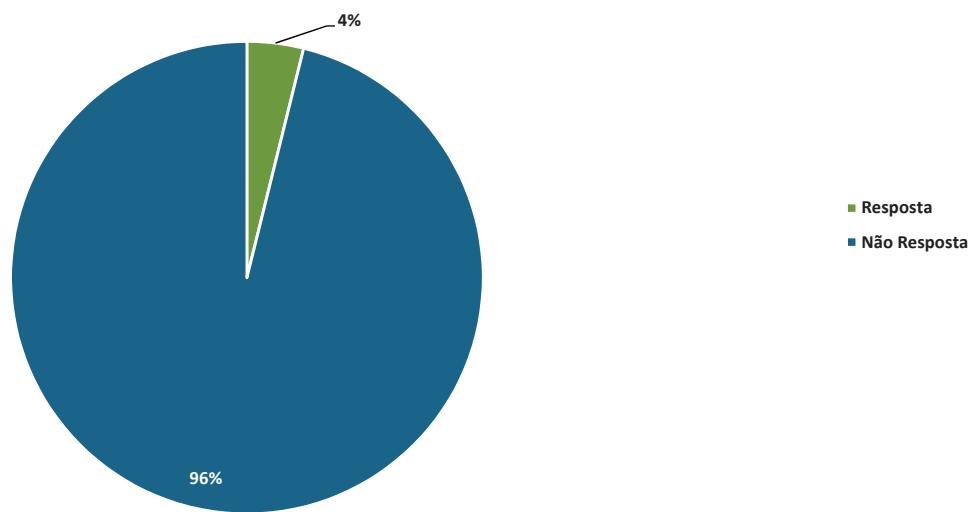
http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=18628, presente na parte inferior de todas as respostas conclusivas aos usuários dos canais de atendimento da Ouvidoria.

As informações foram analisadas de forma descritiva (frequência absoluta e relativa).

RESULTADOS

A análise contou com dados de 166 questionários de um universo de 4.292 demandas entrantes e concluídas no período de 12 meses. Ou seja, a taxa de resposta à pesquisa foi de 4% (Gráfico 7).

Gráfico 7 – Taxa de Resposta à Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

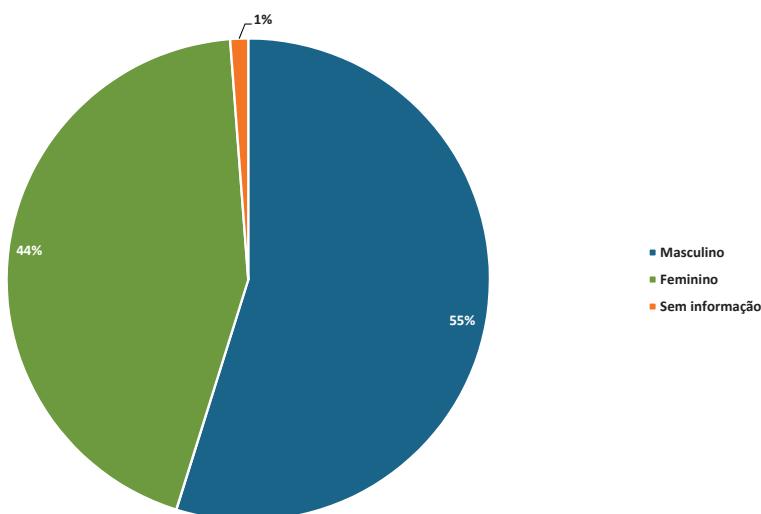
A seguir são apresentados os outros resultados da pesquisa.

PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES

Gênero

Dos 166 respondentes, 91 (55%) são homens e 73 (44%) mulheres (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Gênero

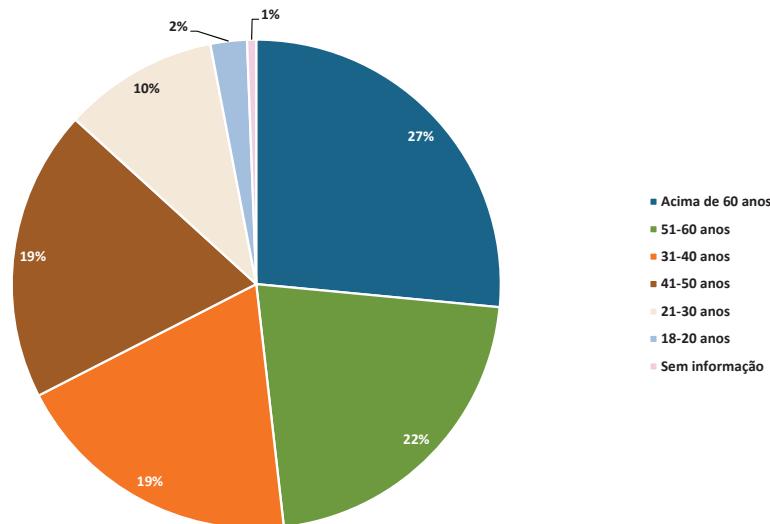


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Faixa Etária

O maior número de respondentes possui idade na faixa acima de 60 anos (N= 44; 27%), seguido pelas faixas de 51-60 anos (N= 36; 22%), 31-40 anos e 41-50 anos, ambos com o mesmo quantitativo (N= 32; 19%), 21-30 anos (N= 17; 10%) e a faixa de 18-20 anos com o menor número (N= 4; 2%) (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Faixa Etária

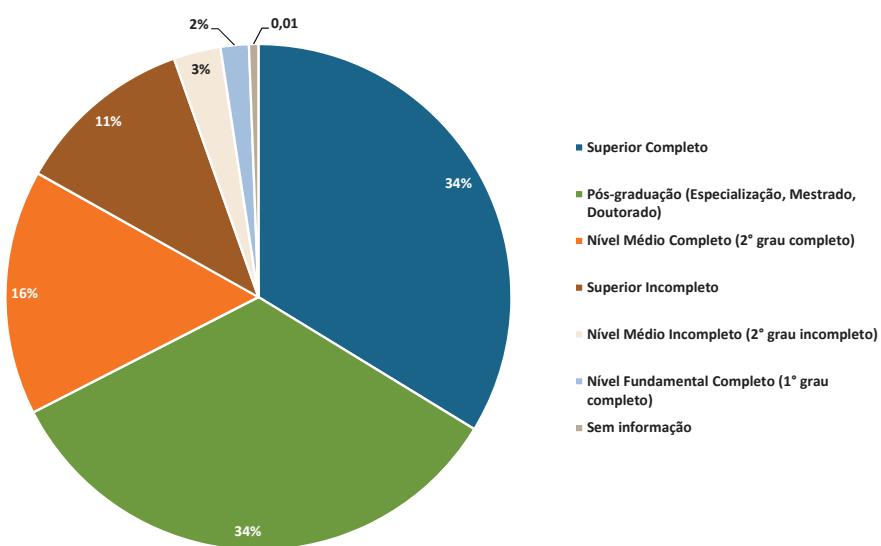


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Escolaridade

Em relação à escolaridade, a maioria dos respondentes possui Superior Completo e Pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado), ambos com o mesmo quantitativo ($N= 56$; 34%), seguidos pelos níveis Médio Completo ($N= 26$; 16%) e Superior Incompleto ($N= 19$; 11%). Houve percentual insignificante de respondentes com níveis mais baixos de escolaridade, tais como Médio Incompleto, Fundamental Completo (3% e 2%; respectivamente) (Gráfico 10).

Gráfico 10 – Escolaridade

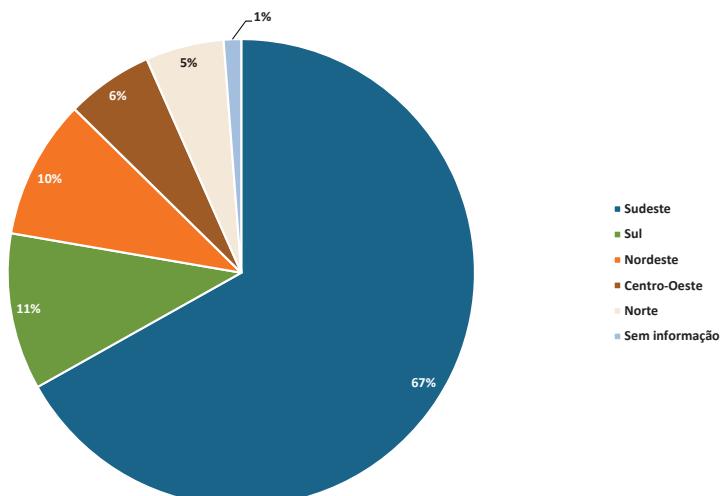


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Regiões do Brasil

No que tange à Região brasileira de residência, grande parte dos respondentes reside na região Sudeste ($N= 111$; 67%), seguida pelas regiões Sul ($N= 18$; 11%), Nordeste ($N= 16$; 10%), Centro-Oeste ($N= 10$; 6%) e Norte ($N= 9$; 5%) (Gráfico 11).

Gráfico 11 – Regiões do Brasil



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

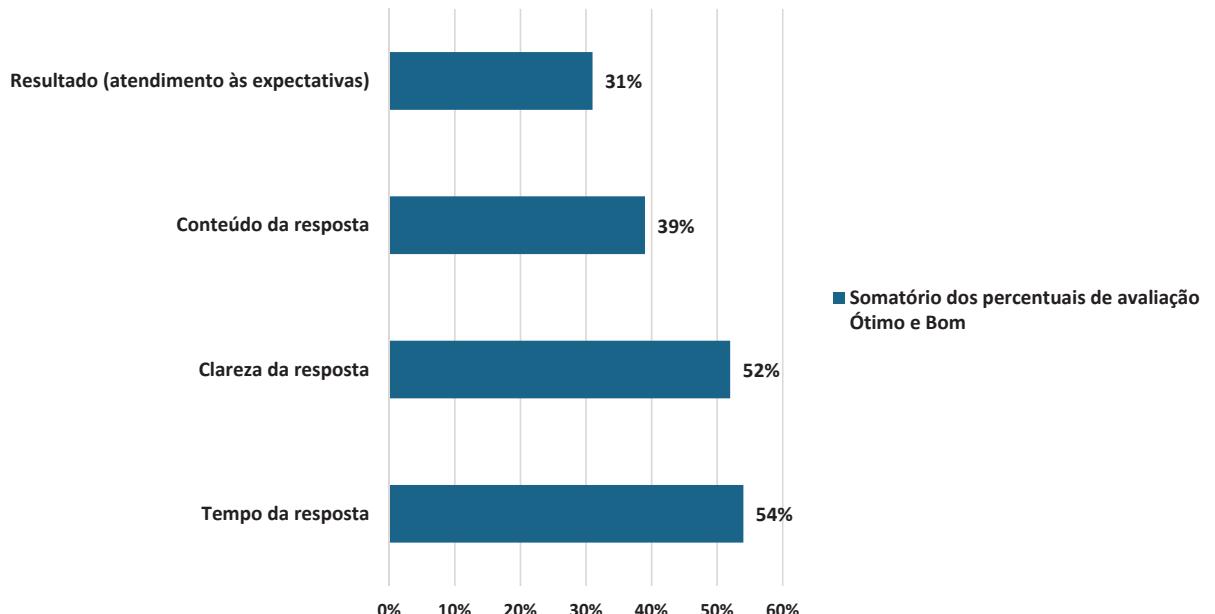
AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA

Qualidade da resposta

A qualidade da resposta foi avaliada por meio de 4 (quatro) atributos: tempo (agilidade na obtenção da resposta), clareza (facilidade de compreensão do texto), conteúdo (fundamento técnico) e resultado (atendimento à expectativa) das respostas dadas aos usuários da Ouvidoria. Os atributos foram classificados em “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. O Gráfico 12 apresenta o somatório dos percentuais de avaliação “Ótimo” e “Bom”.

O atributo mais bem avaliado foi o tempo de resposta (54%), seguido pela clareza do texto de resposta (52%), conteúdo (39%) e, por último, resultado das respostas (31%) (Gráfico 12).

Gráfico 12 – Qualidade da Resposta

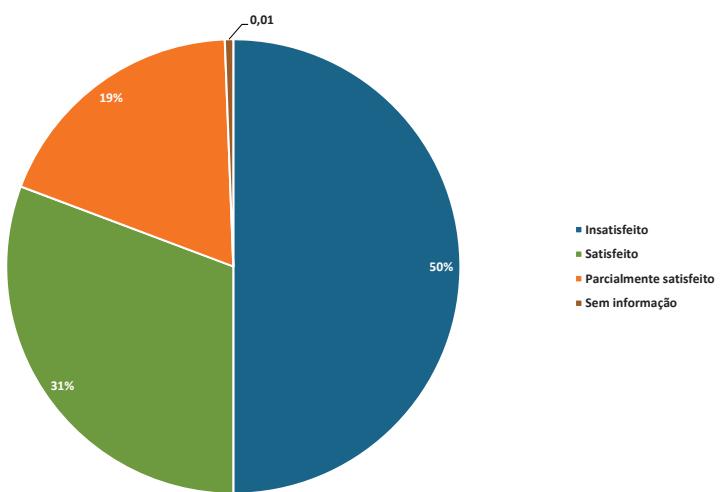


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Grau de Satisfação

Em relação à satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria, 50% (N= 83) dos respondentes informaram que estavam “Insatisfeitos”, 31% (N= 51) “Satisfeitos” e 19% (N= 31) “Parcialmente Satisfeitos” (Gráfico 13).

Gráfico 13 – Grau de Satisfação



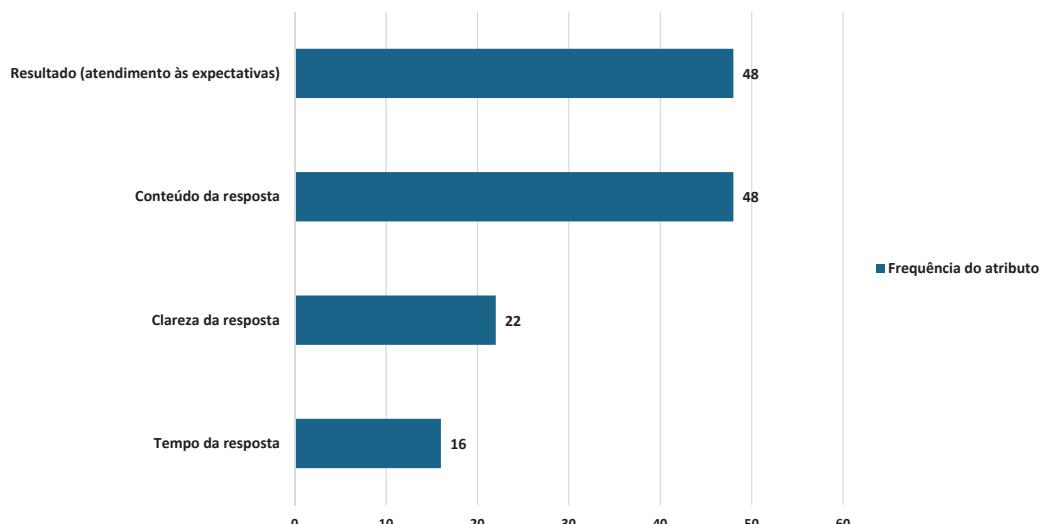
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Atributo associado à Insatisfação

Quando perguntados sobre qual atributo estava relacionado à insatisfação os respondentes relataram, com maior frequência, resultado (atendimento à expectativa) e conteúdo (fundamento técnico), ambos relatados 48 vezes, seguidos por clareza da resposta (22 vezes) e tempo da resposta (16 vezes) (Gráfico 14).

A esse item do questionário foi dada a opção de o respondente escolher um ou mais atributos.

Gráfico 14 – Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS

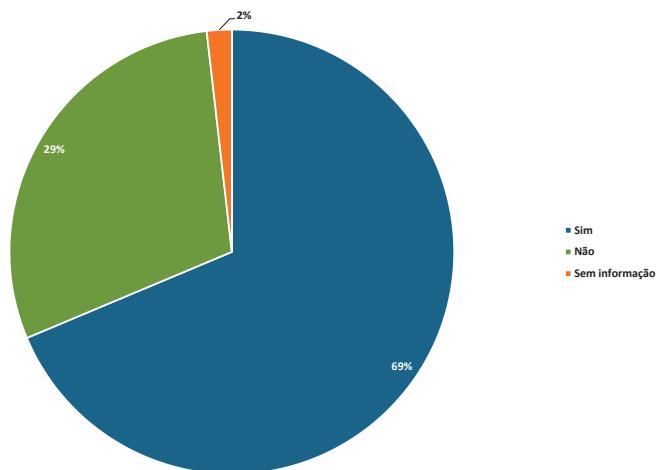


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Nova utilização do serviço da Ouvidoria

Quando perguntados sobre a possibilidade de se utilizar novamente do serviço da Ouvidoria, a grande maioria respondeu “Sim” (N= 114; 69%) e uma pequena parte respondeu “Não” (N= 49; 29%) (Gráfico 15).

Gráfico 15 – Nova utilização do serviço da Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Analisando apenas o grupo que relatou insatisfação com os serviços em relação à possibilidade de uma nova utilização, observa-se que aproximadamente 40% deles, mesmo insatisfeitos, voltariam a utilizar o canal de Ouvidoria da ANS (Tabela 3).

Tabela 3 – Grau de satisfação segundo nova utilização dos serviços da Ouvidoria

Nova utilização dos serviços da Ouvidoria							
Grau de Satisfação	Sim	%	Não	%	Sem Informação	%	Total
Insatisfeito	32	39	48	58	3	3	83
Parcialmente Satisfeito	30	97	1	3	-	-	31
Satisfeito	51	100	-	-	-	-	51
Sem Informação	1	-	-	-	-	-	1
Total	114	69	49	30	3	1	166

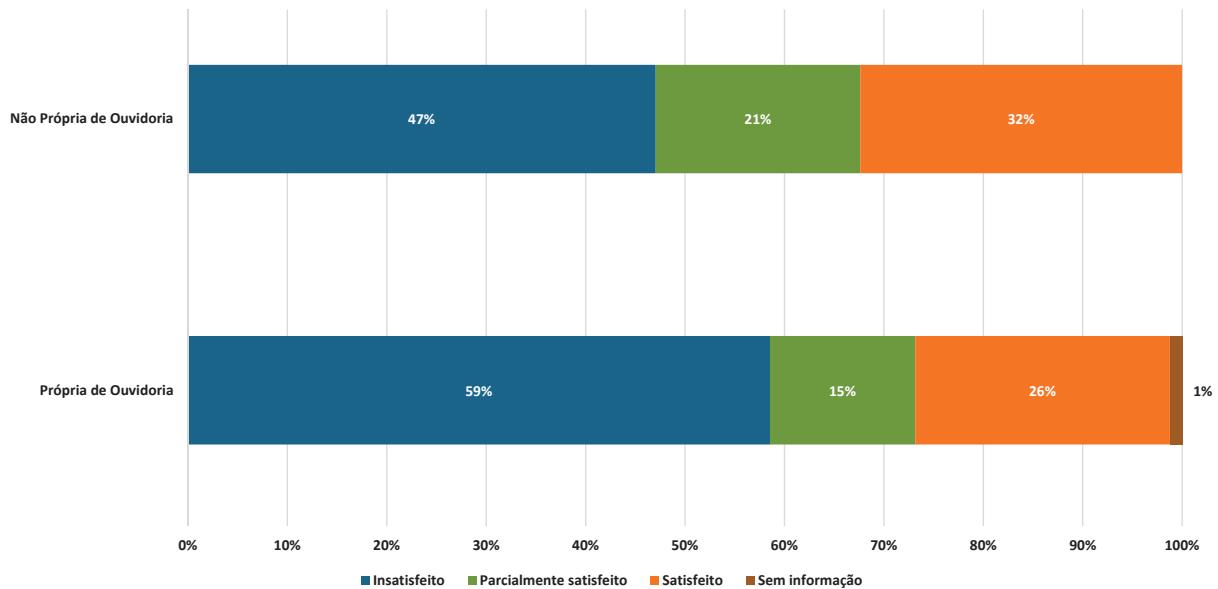
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA – POR TIPO DE DEMANDA

Grau de Satisfação

Foi feita análise comparativa do grau de satisfação entre as demandas classificadas como “Não Próprias de Ouvidoria” e “Próprias de Ouvidoria”. Observou-se que a insatisfação é maior (59%) no grupo de demandas típicas de Ouvidoria, conforme Gráfico 16.

Gráfico 16 – Grau de satisfação segundo tipo da demanda

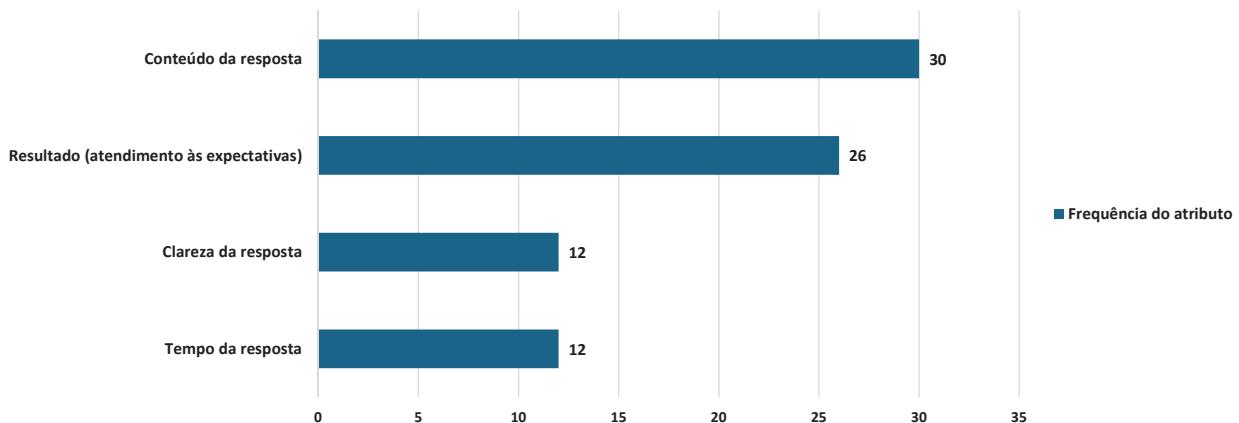


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Atributo associado à Insatisfação – Demandas “Próprias de Ouvidoria”

A análise dos atributos associados à insatisfação no grupo de demandas “Próprias de Ouvidoria” demonstrou que os mais frequentes foram conteúdo da resposta (30 vezes) e atendimento às expectativas (26 vezes). Em seguida tivemos clareza e tempo de resposta, ambos com frequência de 12 vezes (Gráfico 17).

Gráfico 17 – Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação das demandas Próprias de Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

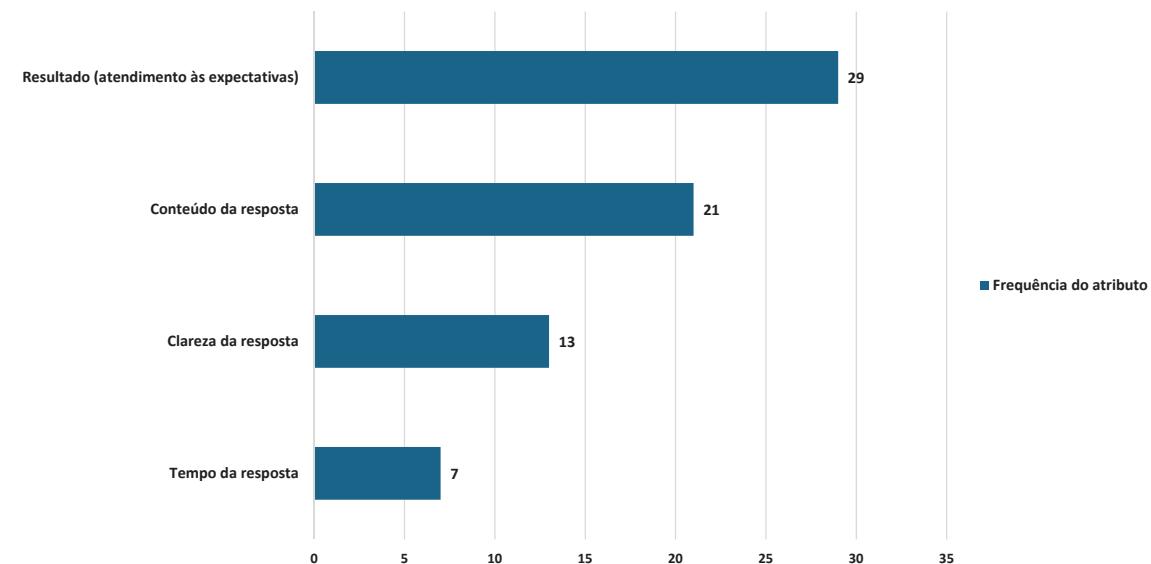
RESULTADO DO ESTUDO DA ANÁLISE DE CONTEÚDO DAS RESPOSTAS CONCLUSIVAS

O estudo contou com informações de respondentes da Pesquisa de Satisfação da ANS e das demandas entrantes na Ouvidoria da ANS, ocorridas no primeiro e segundo semestre de 2017.

Findo o primeiro semestre, foi realizado cruzamento entre o número de protocolo da demanda informado na pesquisa e o banco de demandas da Ouvidoria, com objetivo de identificar a resposta conclusiva dada ao demandante.

Primeiramente, identificou-se quais atributos estavam associados à insatisfação do grupo de demandas “Próprias de Ouvidoria”. Essa análise demonstrou que os mais frequentes foram resultado (atendimento às expectativas) e conteúdo da resposta (relatados 29 e 21 vezes, respectivamente). Em seguida tivemos clareza (13 vezes) e tempo de resposta (7 vezes) (Gráfico 18).

Gráfico 18 – 1º Semestre: Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

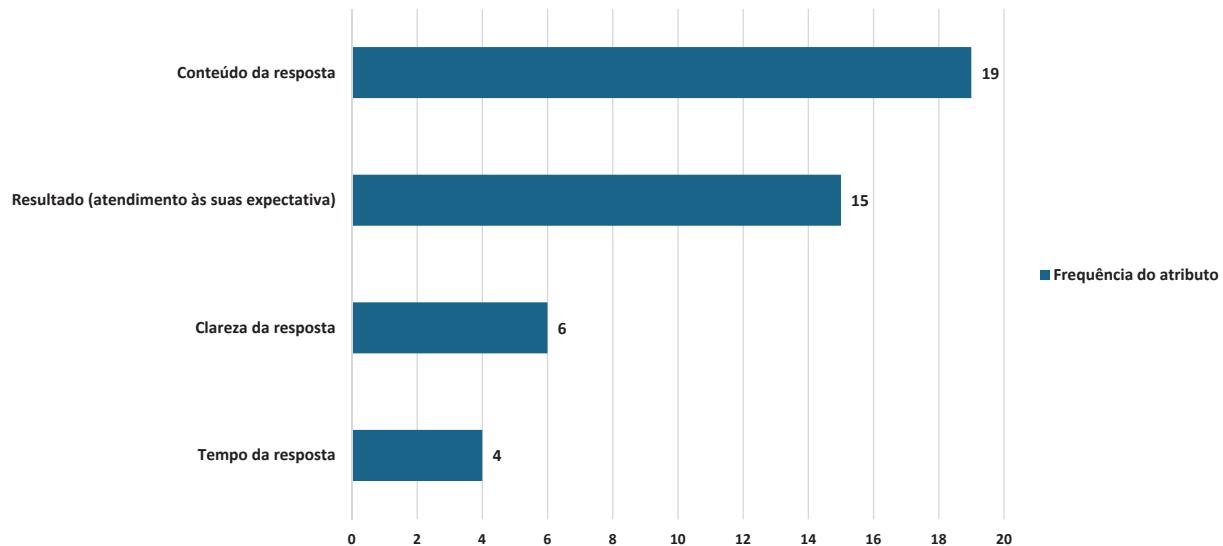
Posteriormente, cada resposta conclusiva dada pela Ouvidoria foi cuidadosamente analisada observando os seguintes critérios: i) utilização de linguagem e vocabulário adequados ao seu público-alvo; e ii) utilização de linguagem cidadã.

Dessa forma, foram realizadas modificações, principalmente, nas respostas que compõem o banco de respostas da Ouvidoria sob as temáticas: rol de procedimentos, reajuste, cópia de processos e demandas em apuração nos Núcleos da ANS. Utilizou-se como referência a cartilha sobre linguagem cidadã produzida pelo GESPÚBLICA (http://www.gespública.gov.br/sites/default/files/documentos/linguagem_cidada_-_versao_final_web.pdf).

Em novembro de 2017 foram repetidas as mesmas análises do primeiro semestre.

O Gráfico 19 demonstra que os dois atributos mais frequentes no primeiro semestre inverteram suas posições no segundo, ou seja, conteúdo da resposta foi relatado 19 vezes e resultado 15 vezes.

Gráfico 19 – 2º Semestre: Frequência de relato do atributo como fator de insatisfação com a Ouvidoria da ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

Em relação à análise de conteúdo das respostas conclusivas do segundo semestre, foi observado que a grande maioria dos respondentes da Pesquisa de Satisfação se referiam às demandas que a Ouvidoria necessitou de subsídios das áreas da ANS, para produção de resposta conclusiva. Vale destacar que após a manifestação das áreas, caso seja necessária, são realizadas adequações da resposta para uma linguagem mais acessível ao demandante.

Discussão e Conclusão

Visando estimular a participação social, e principalmente, atender à necessidade de incrementar ferramentas de acompanhamento e controle sobre a qualidade de seus serviços de atendimento, a Ouvidoria da ANS adotou a rotina de aferição do grau de satisfação dos usuários.

Das análises, destaca-se que, de uma forma geral, 50% dos participantes se consideram insatisfeitos com os serviços prestados por nossa Ouvidoria. A insatisfação é um pouco maior quando os relatos são desagregados por tipo de demanda, isto é, 59% dos indivíduos cujas demandas foram classificadas como típicas de Ouvidoria avaliaram negativamente o serviço recebido. Uma das possíveis explicações para o alto grau de insatisfação, nesse tipo de demanda, pode ser atribuída ao fato de a Ouvidoria ser a última instância dentro da instituição para resolução dos pleitos. Logo, caso a expectativa criada em torno da questão não seja atendida, o grau de insatisfação tende a ser maior. Outra explicação pode ser atribuída ao viés do respondente, ou seja, pessoas insatisfeitas costumam ser mais participativas no que diz respeito a procurar meios de comunicar suas críticas, em relação àquelas com maiores níveis de satisfação.

Por outro lado, quando perguntados sobre a nova utilização do canal 69% relataram “Sim” e, dentro do grupo de insatisfeitos, 40% possuem esse mesmo relato positivo. Ou seja, apesar da insatisfação acerca dos serviços prestados, muitas vezes associada ao não atendimento às expectativas e, não propriamente em relação à qualidade do atendimento, boa parte dos usuários demonstra ter credibilidade e confiança na Ouvidoria da ANS.

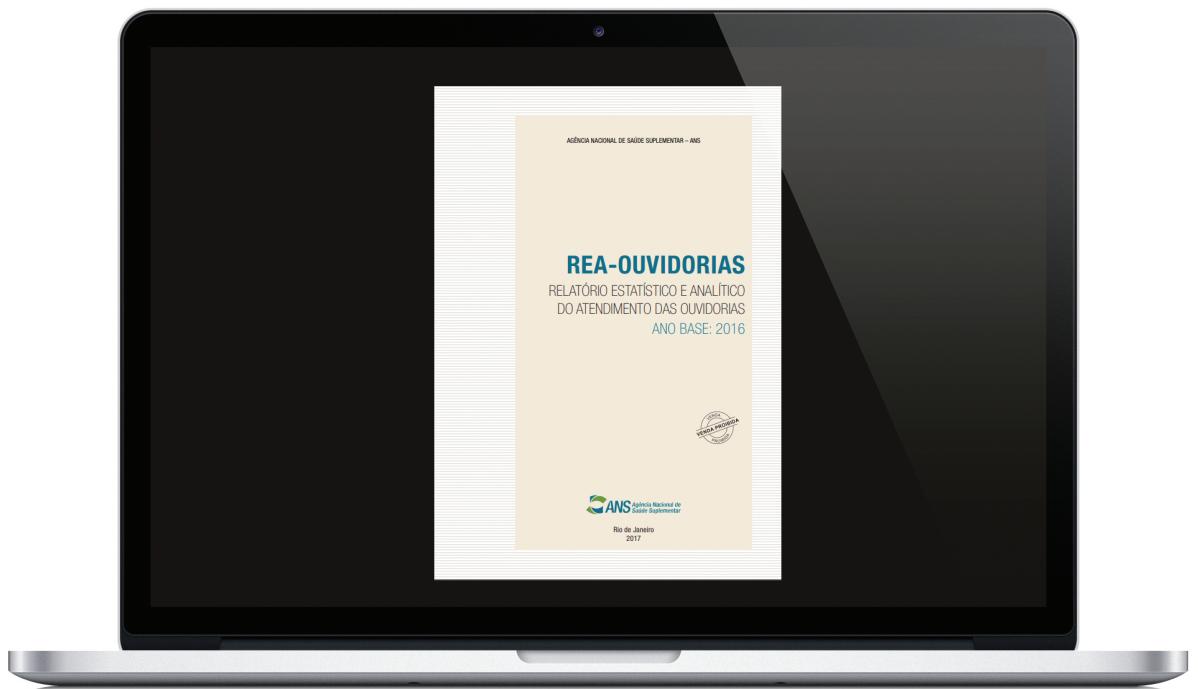
Especificamente em relação à qualidade de nossas respostas, tanto no geral de demandas quanto no grupo das demandas “Próprias de Ouvidoria”, tempo e clareza (facilidade de compreensão do texto) da resposta foram os atributos mais bem avaliados. Conforme esperado, o resultado obtido ao acionar o órgão regulador, ou seja, o atendimento às suas expectativas juntamente com o conteúdo da resposta (fundamento técnico) foram os atributos que mais se relacionaram à insatisfação.

Apesar de o tempo de resposta não ser o principal fator de insatisfação dos usuários, a Ouvidoria por meio da DICOL publicou em 1º de dezembro de 2016 a Resolução Administrativa nº 65. Esse normativo estabelece, entre outras coisas, prazo de resposta das áreas técnicas à Ouvidoria, bem como da própria Ouvidoria, a fim de tornar a resposta aos usuários mais célere.

A Pesquisa de Satisfação foi utilizada como parâmetro para a análise do conteúdo das respostas conclusivas. Apesar da adequação das respostas o mais próximo possível da linguagem cidadã, principalmente, daquelas que fazem parte de nosso banco de respostas, é necessária a revisão de todo o conjunto independente de sua temática e/ou frequência. Além disso, é primordial dar atenção às novas respostas vindas das áreas técnicas para que seu conteúdo consiga passar a informação de forma objetiva, clara, lógica e interessante para o leitor.

4 – Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2017 (ano base 2016)

http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/rea-2016.pdf



5 – Recomendações Expedidas

O ano de 2017 contou com um total de 4 (quatro) recomendações expedidas às áreas da ANS. Cada área contou com uma recomendação, conforme apresentado no gráfico abaixo.

Vale destacar que as recomendações que envolveram questões de TI (DIGES), essas também foram direcionadas à diretoria responsável pelo serviço.

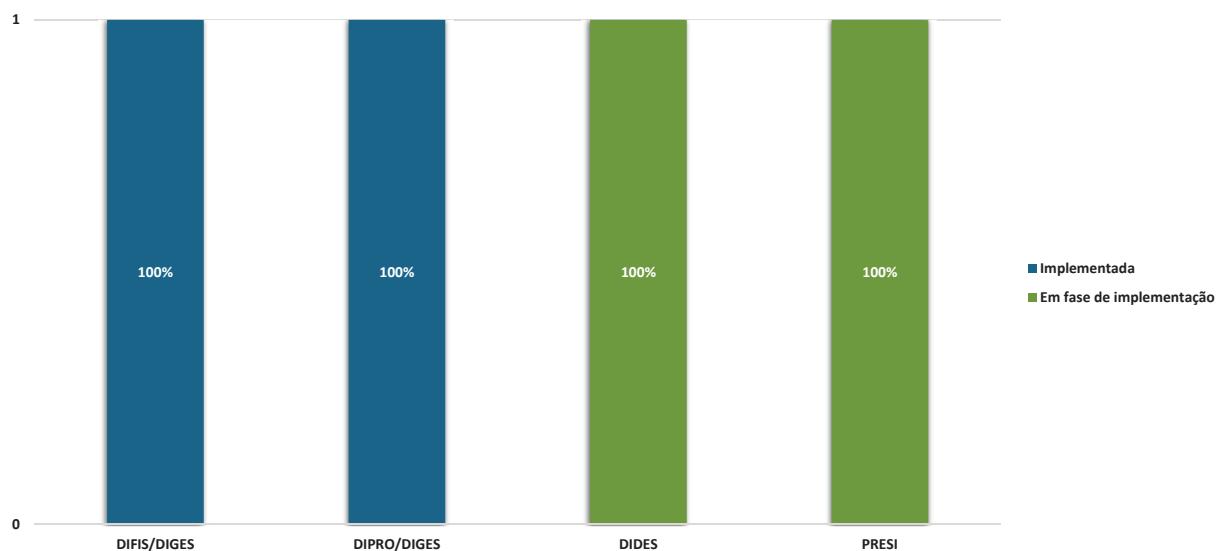
Gráfico 20 – Recomendações expedidas em 2017 segundo áreas da ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

O término do ano de 2017 contou com 50% (N= 2) de suas recomendações implementadas, 50% (N= 2) em fase de implementação, essas devidamente justificadas quanto às medidas que foram tomadas para correção ou aperfeiçoamento dos processos de trabalho. A seguir são apresentados os status das recomendações segundo as áreas da ANS:

Gráfico 21 – Status das Recomendações expedidas em 2017 segundo áreas da ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

6 – Plano de Trabalho 2017

O Plano de Trabalho da Ouvidoria da ANS foi elaborado com base no artigo 26, da Resolução Administrativa – RA Nº 65, de 1º de dezembro de 2016, que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessário aos trabalhos da Ouvidoria.

Os objetivos e metas propostos para execução em 2017 são apresentados na tabela abaixo:

Tabela 4 – Plano de Trabalho 2017

OBJETIVOS	METAS
Estimular o encaminhamento do Relatório Estatístico e Analítico – REA pelas Ouvidorias das Operadoras	Intensificar a divulgação da importância do envio do REA antes e durante o período de encaminhamento do Relatório
Divulgar o papel da Ouvidoria Interna	Implementar meios de divulgação em parceria com a GCOMS
Monitorar os resultados da pesquisa de satisfação dos demandantes em relação às respostas da Ouvidoria	Aprimorar as respostas dadas pela Ouvidoria aos demandantes
Aperfeiçoar o sistema de informação da Ouvidoria	Adequar a árvore temática da Ouvidoria e demais melhorias
Ampliar a participação em encontros, eventos e cursos sobre o tema Ouvidoria e assuntos correlatos	Exercer participação ativa em eventos da CGU, Fórum de Ouvidorias etc
Ampliar a transparência dos trabalhos da Ouvidoria	Implantar o acompanhamento virtual das demandas da Ouvidoria
Garantir o prazo de resposta das áreas para a Ouvidoria	Monitorar o tempo de resposta das áreas para a Ouvidoria
Encaminhar dados das demandas da Ouvidoria, com periodicidade mínima semanal, à CGU para fins de acompanhamento das atividades desenvolvidas, conforme determinado através da Portaria n.º 3681, de 13 de dezembro de 2016, da CGU	Elaborar ferramenta junto com a GGETI para viabilizar o cumprimento da portaria.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2017.

De uma forma geral, o Plano de Trabalho foi executado em sua plenitude e contou com a parceria de várias áreas da ANS, principalmente da Diretoria de Gestão (DIGES) e da Gerência de Comunicação (GCOMS).

Ressalta-se que a adequação da árvore temática da Ouvidoria e o acompanhamento virtual das demandas serão realizados a partir da utilização do e-Ouv como sistema de atendimento ao cidadão usuário da Ouvidoria da ANS. Além disso, com a adesão ao sistema e-Ouv o acompanhamento das atividades da Ouvidoria da ANS por parte da CGU, torna-se automático não sendo necessário o encaminhamento de dados semanais.

ANEXO I

Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria da ANS

SEÇÃO 1 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA NA OUVIDORIA

- Protocolo N°

SEÇÃO 2 – PERFIL DO RESPONDENTE:

Faixa Etária:

- 18-20 anos
- 21-30 anos
- 31-40 anos
- 41-50 anos
- 51-60 anos
- Acima de 60 anos

Gênero:

- Feminino
- Masculino

Escolaridade:

- Nível Fundamental Incompleto (1º grau incompleto)
- Nível Fundamental Completo (1º grau completo)
- Nível Médio Incompleto (2º grau incompleto)
- Nível Médio Completo (2º grau completo)
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

Região do País (localização de sua residência):

- Centro-Oeste
- Norte
- Nordeste
- Sudeste
- Sul

SEÇÃO 3 – AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA DA ANS: COMO VOCÊ AVALIA A RESPOSTA DADA À SUA MANIFESTAÇÃO QUANTO A(O):

Tempo de resposta:

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Clareza da resposta (quanto à facilidade de compreensão do texto):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Conteúdo da resposta (quanto ao fundamento técnico):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Resultado (quanto ao atendimento de sua expectativa):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Como você avalia o seu nível de satisfação em relação ao atendimento de sua demanda pela Ouvidoria da ANS?

- Satisffeito
- Parcialmente satisffeito
- Insatisffeito

Se INSATISFEITO, a sua insatisfação está relacionada a:

- Clareza da resposta
- Conteúdo da resposta
- Tempo da resposta
- Resultado (atendimento à sua expectativa)

Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria da ANS?

- Sim
- Não

**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