

3

4

ATA DE REUNIÃO

5

CÂMARA TÉCNICA SOBRE OBRIGATORIEDADE DE OUVIDORIAS

6

2ª REUNIÃO - 12/07/2012

7

8

9 Aos doze dias do mês de julho do ano de dois mil e doze, reuniram-se na sala
10 Barcelona do Hotel Guanabara, Av. Presidente Vargas, 392 - Sobreloja - Centro, das
11 14h00 às 18h00, representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de
12 instituições do setor de saúde suplementar e da sociedade civil para a realização da 2ª
13 Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
14 Suplementar. A assinatura desta ata está disposta na lista de presença.

15 Stael Riani, ouvidora da ANS, dá boas vindas, agradece a presença de todos e
16 convida a secretária da Câmara, Margareth Monteiro, para compor a mesa.

17 Stael Riani destaca que foram recebidas muitas contribuições depois da 1ª
18 reunião da Câmara mas que algumas chegaram na véspera da 2ª reunião, não sendo
19 possível apreciá-las.

20 Stael Riani explica que irá ler toda a minuta de RN e depois voltará aos pontos
21 que forem conflitantes. Ressalta também que é a última reunião e que o normativo
22 será objeto de apreciação da Procuradoria da ANS e da Diretoria Colegiada para
23 posterior abertura da consulta pública. Dessa forma, haverão mais três oportunidades
24 de alteração do texto.

25 Stael Riani inicia a leitura do normativo.

26 Stael Riani destaca que no artigo 1º, o termo beneficiário foi orientação da
27 procuradoria da ANS por ser o mais abrangente, agregando toda e qualquer pessoa.
28 Os §1º e 2º do art. 1º foram criados em razão da contribuição que solicitava o
29 detalhamento do que é ouvidoria. Além disso, há contribuição para alterar a palavra
30 problema para não conformidade.

31 Stael Riani explica que, na 1ª reunião da câmara técnica, foi incluído no § 3º do
32 art. 1º a vinculação à alta direção, respeitada a estrutura organizacional de cada
33 operadora.

36

37 Stael Riani destaca que no inciso I do §4º do art. 1º foi acrescentado “canais de
38 acesso” pois a divulgação tem de ser também dos canais de atendimento da ouvidoria.

39 Sobre o inciso II do §4º do art. 1º, Stael Riani ressalta que os requisitos de
40 acessibilidade ficará na forma da legislação vigente pois a operadora terá de observar
41 a legislação que cuida efetivamente do tipo de atendimento disponibilizado. Além
42 disso, o atendimento deverá ser, no mínimo, em dias úteis, sendo incluído o horário
43 comercial, conforme sugerido na 1ª reunião da câmara técnica.

44 No §5º do art. 1º, Stael Riani explica que incluiu a divulgação em peças e
45 materiais publicitários porque nessas publicações encontram-se os canais de acesso da
46 operadora, nada mais coerente do que incluir também os canais da ouvidoria.

47 Sobre a possibilidade de compartilhar os canais de acesso à Ouvidoria com os
48 demais canais de relacionamento da operadora, Stael Riani afirma que foi incluída essa
49 possibilidade mas destaca que tem de ter a opção específica ouvidoria nos canais.

50 Em relação à estrutura, Stael Riani diz que a Ouvidoria ficará vinculada à alta
51 direção, sendo respeitada a estrutura organizacional de cada operadora.

52 Sobre a designação de pessoa para o exercício da atividade de ouvidor não
53 acumulável com a atividade de gestão do atendimento ao beneficiário, Stael Riani
54 afirma que foi uma demanda da 1ª reunião da câmara já que foi trocada a palavra
55 “exclusivo” para a expressão “não acumulável”.

56 Stael Riani, sobre a constituição de equipe mínima de trabalho compatível com
57 o fluxo de demandas, afirma que o termo “compatível” é subjetivo, podendo ser
58 alterado pelo termo “necessária”, mas que voltaria ao artigo depois.

59 Em relação ao prazo máximo não superior a dez dias para resposta, Stael
60 destaca que foi admitida a livre pactuação do prazo junto ao beneficiário, conforme
61 debatido na 1ª reunião da câmara técnica. Como foram recebidas várias contribuições
62 sobre o prazo, o tema voltará em discussão.

63 Stael Riani diz que foi recebida uma contribuição sobre o conceito de resposta
64 conclusiva, questionando se seria a conclusão da mediação ou o efetivo cumprimento.

65 Quanto à garantia de acesso da Ouvidoria às informações do serviço de
66 atendimento, relacionamento com o cliente e departamento jurídico, Stael Riani afirma
67 que foi uma contribuição da 1ª reunião da câmara técnica.

68

72 Em relação à divulgação de relatórios, Stael Riani afirma que acolheu a
73 contribuição da 1ª reunião da câmara técnica, sendo anuais os relatórios. Já as
74 recomendações, serão anuais ou a qualquer tempo, quando o ouvidor achar oportuno.

75 Stael Riani diz que a divulgação dos relatórios estatísticos e dos relatórios
76 anuais de atendimento da ouvidoria deve ser feita no portal da operadora ou por outro
77 meio que garanta o amplo conhecimento do conteúdo pelo beneficiário. Além disso, os
78 relatórios deverão permanecer a disposição da ANS pelo prazo de cinco anos. Esse
79 prazo foi alterado para quinquenal por uma orientação da Procuradoria, já que o prazo
80 prescricional é de cinco anos e não de três.

81 Sobre a questão do ato interno da operadora, Stael Riani afirma que na 1ª
82 reunião da câmara técnica estava previsto o regimento interno ou o ato constitutivo,
83 então a expressão "ato interno" foi o mais genérico encontrado.

84 Em relação à certificação da operadora, Stael Riani explica a razão de ter
85 deixado no texto do normativo as palavras certificação e qualificação, mas que a
86 discussão estaria aberta mais adiante. Além disso, foi incluída a certificação em
87 indicadores de qualidade e legislação setorial, sendo uma contribuição da ABO.

88 Em relação ao porte das operadoras, Stael Riani afirma que utilizará o mesmo
89 normativo (RN 159) utilizado como base para o corte do IDSS.

90 Stael Riani diz foram recebidas contribuições sobre questões não previstas na
91 minuta de resolução normativa. A primeira foi a possibilidade de instituir ouvidoria
92 única ou coletiva para os casos da operadora fazer parte de conglomerado ou grupo
93 econômico. Essa medida auxiliará a implementação das ouvidorias com redução de
94 custo, em especial para as operadoras de pequeno e médio porte.

95 Silvas Rivelle da Unimed Seguros Saúde S/A dá o seu depoimento sobre
96 ouvidoria de conglomerado. Afirma que trabalha com quatro empresas vinculadas ao
97 sistema Unimed. Diz que responde pela ouvidoria das empresas e que todas elas são
98 vinculadas à presidência, sendo os mesmos diretores para as quatro empresas. Ou
99 seja, a mesma estrutura atende todos, os mesmos canais atendem todos.

100 Rodrigo Machado Ribeiro do Grupo Amil diz que no seu caso específico são
101 várias empresas de planos de saúde, todas com basicamente a mesma composição
102 societária. Dessa forma, têm a mesma presidência e a ouvidoria ligada diretamente à
103 presidência da empresa. A estrutura organizacional é uma só para todas elas, o que
104 facilita bastante.

108 Hilma Araújo dos Santos da Fundação Procon-SP se preocupa com a quantidade
109 de demandas e de análise que o ouvidor terá de fazer, pois o volume de beneficiários
110 em caso de conglomerado ou grupo econômico é muito grande.

111 Stael Riani pondera que, independente do vínculo, os consumidores são clientes
112 da mesma empresa. Há um grande movimento de aquisições de carteira no mercado
113 de saúde suplementar. Se não for uma ouvidoria do grupo econômico, os
114 consumidores serão tratados de forma diferenciada dentro da mesma empresa, ou
115 seja, um ouvidor pode ter uma conduta diferente de outro ouvidor dentro do mesmo
116 conglomerado, não tendo, deste modo, uma isonomia entre os consumidores.

117 Guilherme Antônio Callado da Bradesco Saúde afirma que ter ouvidoria de
118 conglomerado é uma questão de cada empresa, mas acredita que trabalhar junto
119 aumenta a sinergia.

120 Stael Riani afirma não ter oposição pois considera melhor o trabalho em
121 conjunto, ganhando o consumidor que não fica sendo tratado de forma diferente
122 dentro da mesma empresa. Todos aprovam.

123 Virgínia Rodarte da ABRAMGE propõe que, ao invés de cada entidade ter a sua
124 própria ouvidoria, possa ser criada a estrutura de Ouvidoria, sempre vinculada à alta
125 direção, mas por alguma instituição representativa daquela entidade de classe. Diz que
126 no sistema Unimed, a Ouvidoria poderia ser criada pelas intras ou pelas federações, e
127 no sistema ABRAMGE, poderia ser criada pelas ABRAMGEs regionais, de forma que isso
128 facilitasse as operadoras menores. Afirma que por vezes a operadora é tão pequena
129 que o número de demandas é inexpressivo perto do custo da implantação de uma
130 ouvidoria. E sugere a redação de uma norma da ANEEL sobre o assunto.

131 Terezinha Guimarães da FAPES/BNDES diz que não entendeu a proposta da
132 Virgínia Rodarte da ABRAMGE. Afirma que é representante de uma operadora pequena,
133 de dez mil vidas e que não quer se representada.

134 Stael Riani pergunta se essa proposta de representação se limita por porte ou
135 só para as pequenas ou pequenas e médias.

136 Virgínia Rodarte da ABRAMGE diz que seria para as pequenas e médias porque
137 dentro das de médio porte tem dois problemas: um quando são operadoras
138 exclusivamente odontológicas, pois são muito menores do que uma operadora médico-
139 hospitalar de pequeno porte; e tem operadoras médias que estão localizadas em uma

140 Folha 5 da Ata da 2ª Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
141 Suplementar (12/07/2012)

142

143 única região de atuação e que, da mesma forma, a estrutura dela é pequena, apesar
144 de ter um número expressivo de beneficiários. Sugere operadoras de médio porte com
145 região de atuação, conforme previsto na RN 209 ou então operadoras exclusivamente
146 odontológicas de pequeno e médio porte.

147 Stael Riani solicita que Virgínia Rodarte da ABRAMGE exponha como ficaria a
148 redação do artigo para que todos compreendam e possam se manifestar.

149 Virgínia Rodarte da ABRAMGE diz que pegou a versão do Banco Central: “As
150 cooperativas singulares de crédito filiadas à cooperativa central podem firmar convênio
151 com a respectiva central, confederação ou banco cooperativo do sistema, para
152 compartilhamento e utilização do componente organizacional de Ouvidoria única,
153 mantido em uma única dessas instituições”. Ressalta que é uma faculdade, cada
154 operadora pode ter sua própria ouvidoria, mas aquela que entender que esse custo é
155 muito elevado, poderá firmar convênio com a entidade a qual é filiada para utilizar a
156 estrutura organizacional dessa entidade.

157 Silvas Rivelle da Unimed Seguros Saúde S/A lê a minuta da nova resolução da
158 SUSEP que será votada esse ano: “as entidades que fazem parte de conglomerado
159 financeiro podem instituir Ouvidoria única, que poderá atuar em nome dos integrantes
160 do conglomerado”. Para fins dessa resolução o conglomerado financeiro é o conjunto
161 de sociedades seguradoras, de sociedade de capitalização, entidades abertas de
162 previdências complementares e instituições financeiras vinculadas.

163 Interlocutor não identificado defende a implantação das ouvidorias com
164 redução de custos. Até mesmo para as grandes. Além da questão do grupo econômico,
165 diz que poderia se fazer uma faculdade para a associação de empresas de Ouvidoria.
166 Não importa se é pequena, grande ou de médio porte, desde que seja de um
167 segmento, acredita que possa se associar.

168 Kellen Dickel da Unimed Paraná pergunta para Virgínia Rodarte da ABRAMGE se
169 o fato de usa o sistema unimed, as federações que aceitarem com as suas respectivas
170 singulares aderir a um serviço único, farão representatividade inclusive respondendo
171 em nome dessas Unimeds, até perante à ANS ou não, sendo só para atendimento
172 propriamente dito.

173 Virgínia Rodarte da ABRAMGE afirma que toda a responsabilidade será da
174 operadora, a operadora é que firmou um convênio para, ao invés de ter um ouvidor
175 próprio, utilizar a estrutura de convênio. Um exemplo, o SAC próprio, não é preciso ter

179 um SAC interno, é possível terceirizar o serviço de SAC e nem por isso ele deixar de
180 ser responsabilidade da operadora. Então, ou cria-se a ouvidoria própria ou firma-se
181 um convênio para utilizar a ouvidoria de alguma entidade vinculada.

182 Maria Julia Gusmão Joviano da Unimed do Brasil reforça a idéia da Virgínia
183 Rodarte da ABRAMGE dizendo que a resposta a ser dada ao beneficiário tem de partir
184 da singular, da operadora daquele beneficiário, mas será dada pela ouvidoria da
185 federação. Essa previsão é só para a singular não ter a figura do ouvidor, mas a área
186 técnica da singular tem de dar o suporte para essa estrutura organizacional de
187 ouvidoria.

188 Poliana Carlos da Proteste afirma que se a ouvidoria quer realmente aproximar
189 a empresa do consumidor, dar um atendimento mais especializado, não entende como
190 que uma ouvidoria de conglomerado ou terceirizar uma ouvidoria podem auxiliar.
191 Acredita que foge um pouco da idéia de dar um tratamento especializado a casos
192 específicos.

193 Stael Riani resgata o tema do conglomerado, porque a representante da
194 Proteste não estava presente ao debate, e afirma que foi aprovada pela câmara essa
195 previsão e explica que, como há uma concentração no mercado por conta de compra e
196 aquisição de carteiras, não seria justo tratar esse consumidor de forma diferenciada,
197 ou seja, ele seria um consumidor o Grupo X e não da operadora Y que faz parte do
198 grupo X. Não vê nenhum problema com a ouvidoria de grupo econômico. Ressalta que
199 o tema discutido no momento é a possibilidade de convênio entre operadoras de
200 pequeno e/ou médio porte, para utilizar e compartilhar uma unidade organizacional de
201 ouvidoria.

202 Hilma Araújo dos Santos da Fundação Procon-SP afirma que ouvidoria
203 não é SAC II, é relacionamento. Assim, deve receber as manifestações, que
204 constituem instrumentos para que a ouvidoria possa analisar a qualidade do serviço
205 que está sendo prestado ao beneficiário. Se o serviço da Ouvidoria é terceirizado, a
206 ouvidoria perde a possibilidade do relacionamento constante do dia a dia.

207 Roni Marques da Unimed Campo Grande concorda com a Proteste e com a
208 Fundação Procon-SP pois não sendo a mesma direção, a ouvidoria vai se reportar a
209 quem? E como vai aperfeiçoar o atendimento das diversas unimed's que estão
210 vinculadas? Acredita que não pode economizar em cima do interesse do cliente. Ou

214 valoriza o cliente e investe em uma ouvidoria ou então vai fugir de uma obrigação que
215 as operadoras tem com o consumidor.

216 Stael Riani pergunta se será a singular que responderá pois a maior dificuldade
217 hoje da ouvidoria é responder. Se a singular já vai responder, porque ela precisa ser
218 representada? O cliente reclama, a operadora responde mas não terá o bônus por ter
219 resolvido o problema, de ter melhorado o processo de trabalho. Dessa forma, não
220 enxerga até que ponto seja vantajoso para as operadoras pequenas se fazerem
221 representar.

222 Stael Riani ressalta o receio de prever no normativo a possibilidade de
223 representação e as pequenas acabarem ficando em desvantagem por não entenderem
224 essa desvantagem. Ou seja, o representante institucional terá contato direto com a
225 ouvidoria da ANS e a operadora que terá o ônus da resposta.

226 Eloá Fernandes Abrantes da Cemig Saúde diz que a ouvidoria coletiva tira a
227 agilidade porque não é só responder, existem ações que são proposta imediatamente à
228 direção geral e se a ouvidoria estiver apartada do processo fica muito difícil essa
229 interlocução. Ressalta que tem preocupação de que, com isso, a ouvidoria se torne um
230 SAC II.

231 Carlos Ernesto da Golden Cross afirma que, na medida em que já se flexibilizou
232 o aspecto da não exclusividade do ouvidor, a questão das pequenas já estaria
233 resolvida.

234 Maria Julia Gusmão Joviano da Unimed do Brasil diz que não vê perda de
235 identidade entre singulares e federações. A federação também é uma cooperativa,
236 então considera que não há perda dessa identidade, nem um afastamento das direções
237 pois as federações são próximas das direções das singulares. Destaca que não é
238 somente uma economia de custo já que o normativo prevê certificação e qualificação e
239 em lugares do norte e do nordeste isso pode ser um grande problema, ainda mais para
240 uma operadora que esteja no interior dessas regiões. Além disso, afirma que o fato de
241 transferir a resposta para o outro, não está transferindo o bônus e diz que não pode
242 afastar a área técnica de responder os consumidores.

243 Virgínia Rodarte da ABRAMGE lê a proposta de artigo: "as operadoras com até
244 cem mil beneficiários, número a ser apurado na data de 31 de dezembro de exercício
245 imediatamente anterior, podem firmar convênio com as entidades de classe
246 representativas do setor, associações, entidades sindicais e federações para

247 Folha 8 da Ata da 2ª Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
248 Suplementar (12/07/2012)
249

250 compartilhamento e utilização de componente organizacional de ouvidoria único,
251 mantida em uma dessas instituições”. Afirma que é responsável pela NIP de cinquenta
252 operadoras, sendo a resposta à NIP em cinco dias úteis e isso cria uma
253 responsabilidade de quem foi contratado para a função de dar a resposta no prazo
254 determinado. Além disso, faz relatórios ao final do mês para as operadoras. Diz que se
255 é possível uma operadora contratar terceiros para fazer as respostas e a condução dos
256 processos de NIP e CDR perante a ANS, não vê distinção em firmar convênio para dar
257 tratamento adequado às demandas de ouvidoria. Nesse caso, uma pessoa mais
258 capacitada, com conhecimento da legislação, consegue atingir melhor o objetivo do
259 que uma pessoa que fica dentro da operadora, mas que pelo volume pequeno de
260 demandas não justifica a estrutura montada. Sugere que a ANS implante dessa forma,
261 que é menos gravosa, sendo uma faculdade o convênio e, caso a Agência perceba que
262 não está surtindo efeito esperado, ela revogue essa previsão.

263 Interlocutora não identificada chama a atenção que média exclusivamente
264 odontológica ou regionalizadas costumam ser menores do que uma de pequeno porte.

265 Stael Riani afirma que essas podem ter só um representante institucional. E diz
266 que quer ouvir as pequenas para ver se aceitam a representação, já que a proposta
267 vem dos representantes desse segmento. As pequenas não estão presentes para
268 falarem se querem essa possibilidade ou se sabem até onde é vantajoso ou não. Na
269 consulta pública as pequenas podem se manifestar e a previsão poderá ser incluída.

270 Maria Perez do SINOOG diz que quando afirmam que as operadoras de pequeno
271 porte estão protegidas estão se referindo às médicas, pois as odontológicas os valores
272 são muito diferentes. Dessa forma, sugere incluir na redação o conceito das
273 operadoras exclusivamente odontológicas, as médias odontológicas também
274 enfrentarão dificuldades para implantar uma ouvidoria. Sugere que onde foi facultado
275 a estrutura de ouvidoria, incluir as de médio porte exclusivamente odontológicas.

276 Renato Pagano da Unimed Campinas diz que o artigo 10 já permite essa
277 representatividade. Um representante institucional é muito abrangente, eu posso
278 definir como representante institucional a minha federação ou o ouvidor da federação.
279 Acredita que a qualidade da ouvidoria pode ser maior se ela for representada por uma
280 federação.

281 Hilma Araújo dos Santos da Fundação Procon-SP diz que é contrária ao
282 representante institucional. Defende que deve haver uma ouvidoria, ainda que de

286 pequeno porte, porque ao aproximar-se do consumidor, verificar os ajustes
287 necessários a serem realizados na operadora para que o beneficiário não necessite
288 demandar o Procon ou o poder judiciário, resultará em redução de custo. Acredita
289 que sem organizar uma estrutura mínima, este trabalho não poderá existir. Defende
290 uma estrutura, ainda que mínima, com duas pessoas.

291 Renato Pagano da Unimed Campinas diz que respeita a opinião da Fundação
292 Procon-SP, mas duas pessoas na ouvidoria para uma operadora de pequeno porte é
293 um absurdo em termos de custo.

294 Stael Riani solicita que encaminhem as sugestões sobre a representação por e-
295 mail que ela submeterá à diretoria colegiada.

296 Sobre a alçada para ouvidoria, Stael Riani diz que deve ser definida
297 internamente no âmbito da operadora e não será inserido na norma.

298 Em relação ao prazo, Stael Riani afirma que na 1ª reunião da câmara técnica
299 alterou os cinco dias úteis para dez dias.

300 Virgínia Rodarte da ABRAMGE sugere, independente do prazo, a seguinte
301 redação: “x dias úteis para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários,
302 contadas da data do protocolo da ocorrência, ressalvados os casos em que haja
303 divergência técnica ou necessidade de apuração do fato com agentes externo à
304 operadora. Quando a resposta conclusiva deverá ser apresentada na menor brevidade
305 possível, comunicando dentro do prazo acima estabelecido a justificativa pela não
306 apresentação da resposta conclusiva, e a previsão do prazo para a sua ocorrência.
307 Sendo admitida ainda a livre pactuação do prazo junto ao beneficiário nos casos
308 excepcionais ou complexos”.

309 Luciana Solis da Unimed Curitiba considera que na 1ª reunião da câmara
310 técnica o prazo foi discutido bastante e sugere dez dias úteis.

311 Cristiana Vidigal da Bradesco Saúde considera interessante a possibilidade de
312 competição entre as ouvidorias das empresas. Dessa forma, sugere que a norma deixe
313 um prazo mais alargado e a ouvidoria que responde em cinco dias úteis será mais
314 eficiente do que a do concorrente. Assim, com um prazo mais alargado de dez dias
315 úteis, cada Ouvidoria tem a liberdade de estabelecer internamente uma meta mais
316 arrojada. Acredita que, apesar da norma não prever penalidades expressas, caso a
317 operadora não trabalhe com o prazo estipulado no normativo, provavelmente um fiscal
318 irá enquadrar a questão em algum dispositivo da RN 124.

321

322 Hilma Araújo dos Santos da Fundação Procon-SP diz que se o prazo for
323 excessivo, e considera 10 dias muito, a operadora vai continuar a perder o beneficiário
324 para o judiciário e os procons. E lembra que nos casos complexos o prazo será
325 pactuado junto aos beneficiários.

326 Stael Riani ressalta que urgência e emergência não serão tratadas no âmbito da
327 Ouvidoria. E, se porventura chegar demandas desse tipo, o ouvidor terá de ir atrás do
328 SAC para resolver. A ouvidoria não pode absorver esse tipo de demanda senão tornar-
329 se-á um sac melhorado. Destaca também que urgência e emergência não tem prazo, o
330 atendimento tem de ser imediato.

331 Rubens Araújo da Marítima Saúde Seguros S/A reforça os dez dias úteis e segue
332 o critério previsto no item 3 do parágrafo 4º do art. 1º que trata de dias úteis.

333 Stael Riani se compromete a apresentar na Diretoria Colegiada três prazos para
334 os diretores decidirem.

335 Roni Marques da Unimed Campo Grande diz para ser qualquer prazo, desde que
336 seja em dias úteis pois ninguém trabalha nos fins de semana e feriados.

337 Renato Pagano da Unimed Campinas diz que o que está dificultando a definição
338 de um prazo entre todos é a definição do que seria uma demanda típica de ouvidoria.

339 Stael Riani afirma que como ouvidora da ANS consegue identificar claramente o
340 que é uma demanda típica de ouvidoria. Quando chega uma demanda reclamando que
341 a ANS não responde, é uma demanda típica de ouvidoria. Agora, se chega uma
342 demanda reclamando de uma operadora, não é típica da ouvidoria. Cada ouvidor tem
343 de ter essa compreensão dentro de sua organização.

344 Larissa Davidovich da Defensoria Pública questiona se o consumidor não poderá
345 utilizar a ouvidoria para casos de urgência e emergência. Ressalta que o consumidor
346 não tem conhecimento da diferença entre sac e ouvidoria, assim, esse tipo de
347 demanda irá chegar nas ouvidorias.

348 Stael Riani afirma que demandas de urgência e emergência não podem ser
349 submetidas a prazos. Se por acaso chegar na ouvidoria, o ouvidor terá de despachar,
350 pois deveria ter sido tratado em outra porta de entrada. A ouvidoria irá exigir daquele
351 que tem de resolver urgência e emergência que resolva o mais rápido possível, mas
352 não toma para si essa função.

353 Larissa Davidovich da Defensoria Pública pergunta se não cabe uma exceção do
354 prazo para urgência e emergência.

357

358 Stael Riani diz que não pois não trata de demanda de ouvidoria. Se chegar uma
359 demanda de urgência e emergência na ouvidoria ela não pode ser tratada como
360 demanda tipicamente de ouvidoria. Até porque quem ficará dez dias esperando?

361 Larissa Davidovich da Defensoria Pública diz que não cabe uma votação na
362 questão do prazo por não haver proporcionalidade na votação. Acredita que levar os
363 prazos sugeridos à diretoria colegiada, que irá decidir dentro da autonomia da ANS, é
364 mais justo pois há somente dois ou três representantes de consumidores aqui.

365 Marcílio Vieira da Defensoria Pública afirma que as operadoras irão utilizar o
366 prazo da ouvidoria em processos judiciais nos casos de urgência e emergência. Assim,
367 acredita na necessita de excepcionar os casos de urgência e emergência, constando se
368 são abrangidos ou não pela Ouvidoria.

369 Stael Riani diz que quem é responsabilizado em casos de urgência e emergência
370 é a operadora. Não acredita que tenha de excepcionar essa questão pois urgência e
371 emergência é uma determinação que a operadora tem de atender. Acredita que está
372 havendo uma incompreensão do papel da ouvidoria.

373 Interlocutor não identificado diz que o problema de urgência e emergência
374 deveria ser o grande foco das operadoras e está sendo esquecido pelo normativo sobre
375 ouvidorias.

376 Stael Riani ratifica que a resolução é de ouvidoria e não sobre urgência e
377 emergência. Diz que não é papel da ouvidoria tratar urgência e emergência, porque
378 senão vai banalizar a ouvidoria, ela será mais uma porta de atendimento. A ouvidoria é
379 acolhimento, é melhoria de processo de trabalho. Afirma que o ouvidor é uma pessoa
380 que vai pegar a demanda e vai olhar para ela de uma forma muito singular, de uma
381 forma como se fosse uma oportunidade que ele está tendo para visitar toda a
382 operação da sua empresa, para dizer onde estamos errando e aonde podemos
383 melhorar, e não para resolver o caso do fulano que precisa ser internado aqui amanhã.
384 Porque senão, a ouvidoria desconstitui o SAC, que tem obrigação de fazer isso.

385 Interlocutor não identificado diz que concorda com o representante da Unimed
386 Campinas de que falta uma definição do papel da ouvidoria. Considera que o problema
387 da urgência e emergência não pode ficar escondido da Ouvidoria e demonstra
388 preocupação da ouvidoria não tomar conhecimento desse tipo de problema.

389

389 Folha 12 da Ata da 2ª Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
390 Suplementar (12/07/2012)

391

392 Stael Riani diz que urgência e emergência não tem prazo, que não é possível
393 medir o prazo para as questões de urgência, quando chega a reclamação da ouvidoria
394 o tempo desse atendimento já passou, a ouvidoria lida com as consequências.

395 Marcílio Vieira da Defensoria Pública afirma que o ouvidor tem o dever de
396 apresentar recomendações de melhoria, mas ele também tem o dever de atender as
397 demandas dos beneficiários sobre haver ou não direito. Ou seja, é específico em
398 relação a cada um. Se é específico, a demanda de urgência e emergência tem que
399 estar nesse artigo, ainda que seja excepcionado para dizer que não se aplica esse
400 artigo às demandas de urgência e emergência.

401 Carlos Ernesto da Golden Cross demonstra preocupação em apresentar os
402 prazos de cinco ou de dez dias à diretoria de colegiada e sugere incluir um meio termo,
403 ou seja, 7 ou 8 dias. Em relação à urgência e emergência, declara que a RN 259,
404 alterada pela RN 268, instituiu claramente os prazos máximos de atendimento em
405 todas as situações e estabelece o prazo de atendimento imediato para urgência e
406 emergência.

407 Interlocutora não identificada sugere a seguinte redação ao art. 3º: “direcionar
408 ao SAC as demandas dos beneficiários que não forem analisadas por esse canal, e que
409 forem de sua competência” com o objetivo de resolver a questão da urgência e
410 emergência e qualquer outro que não tenha passado antes pelo SAC.

411 Interlocutora não identificada diz que a ouvidoria pode receber a demanda mas
412 o prazo não se aplica nos casos de urgência e emergência.

413 Silvas Rivelle da Unimed Seguros Saúde S/A afirma que respeita a posição da
414 defensoria pública mas que em todas as empresas que trabalhou respeitou os direitos
415 dos consumidores. Diz que o ouvidor representa o cliente dentro da empresa. Na
416 urgência e na emergência a responsabilidade primária de atender o paciente é do
417 médico. Assim urgência e emergência não devem ser encaminhadas para Ouvidoria,
418 mesmo porque as ouvidorias trabalham em horários comerciais e em dias úteis.
419 Considera que a resolução não tem de tratar de urgência e emergência, e sim fixar o
420 prazo das demandas de competência da Ouvidoria. Afirma que a Ouvidoria não é canal
421 de atendimento. Sendo um canal de acessibilidade, de comunicação, aonde o cliente
422 quer fazer uma reclamação, uma sugestão, um elogio, uma ponderação, uma
423 manifestação dele, no sentido de que o Ouvidor vai procurar melhorar o processo.

427 Interlocutor não identificado diz que quem tem uma noção do que seja urgência
428 e emergência, e quem tem uma noção do que seja o trabalho do Ouvidor, não vai
429 misturar as duas coisas nunca. Afirma que não cabe numa normatização de Ouvidoria
430 falar em urgência e emergência, seja para incluir, seja para excluir do prazo. Acredita
431 que a preocupação do Defensor pode ser satisfeita pela redação que tem, atualmente,
432 o inciso I do Artigo 4º, que constitui atribuições da Ouvidoria, que não forem
433 solucionados pelo atendimento habitual realizado por suas entidades de atendimento.

434 Ricardo Tavares da CNSEG acredita que jamais um beneficiário de um plano vai
435 usar em juízo o normativo sobre ouvidoria. Ele irá utilizará outro tipo de lei, por
436 exemplo, a RN 259.

437 João Hercílio da CAMED observa que as manifestações que são identificadas
438 como não pertinentes à Ouvidoria são direcionadas à área competente, e o
439 manifestante informado do encaminhamento.

440 Interlocutora não identificada sugere que no artigo que se fala do prazo de
441 atendimento de resposta conclusiva às demandas, excetua-se urgência e emergência.
442 E nessa exceção tem que se estabelecer o prazo? Não. Isso já tem regulação. A
443 fixação de prazo máximo não superior a dez dias, exceto para os casos de urgência e
444 emergência, não precisa nem desdobrar, porque já existe regulação a esse respeito e
445 pronto.

446 Renato Pagano da Unimed Campinas considera que o normativo não deve
447 entrar na questão de urgência e emergência. E afirma que o art. 1º já esclarece qual é
448 o papel da ouvidoria.

449 Carlos Ernesto da Golden Cross sugere que seja incluído que os prazos fixados
450 nessa resolução não derogam os prazos fixados pela RN 259.

451 Stael Riani acredita que tem normativo suficiente para urgência e emergência e
452 ao jogar isso para as ouvidorias, gera uma expectativa de atendimento num prazo
453 mínimo de cinco dias, o que não necessariamente vai ser verdade, podendo
454 comprometer a imagem das próprias ouvidorias.

455 Demétrio Macêdo, consumidor, diz que a Ouvidoria é um método de
456 resolução de conflitos e que as pessoas, principalmente as que entraram na discussão
457 do tema em momento posterior, possivelmente estão confundindo sua atuação devido
458 a conceituação que está sendo dada à Ouvidoria, a qual considera equivocada.
459 Primeiramente, relata que não deve ser confundida a dificuldade de utilizar o serviço

462

463 contratado com o conflito - que passa a existir somente quando a operadora, que é a
464 contratada pelo consumidor, apresenta desinteresse ou incapacidade de solucionar a
465 demanda apresentada ao canal convencional de atendimento e relacionamento com o
466 cliente. Para que a regulamentação das Ouvidorias siga um percurso com menor risco
467 de incoerências e interpretações diversas, é preciso definir melhor o termo Ouvidoria
468 na proposta de Resolução Normativa, pois está sendo dito que uma Ouvidoria atua na
469 mediação de conflitos, o que tecnicamente não converge com sua razão de existir.
470 Explica que existem quatro métodos de solução de conflitos, sejam eles tutelados pelo
471 Judiciário ou por instâncias extrajudiciais, cada um com suas vantagens e
472 desvantagens: a Mediação (quando um terceiro reúne as partes envolvidas e detalha o
473 conflito para que as partes cheguem a um consenso e uma solução seja criada de
474 forma autônoma pelas partes envolvidas), a Conciliação (quando um terceiro reúne as
475 partes envolvidas e, com vistas a encerrar o conflito, sugere uma solução), a
476 Arbitragem (quando um terceiro reúne as partes envolvidas e, diante de respaldo e
477 autonomia, obriga o cumprimento de uma sentença) e a Ouvidoria (quando um
478 terceiro, imparcial, não reúne as partes envolvidas, mas representa seu demandante a
479 partir de uma análise dos fatos e busca a solução do conflito pela facilidade de acesso
480 aos locais onde o mesmo foi originado). Desse modo, a Ouvidoria atua com foco em
481 recuperar ou manter a moral institucional, a capacidade que a empresa tem de
482 resolver seus próprios problemas, seja através da recomendação de mudanças ou da
483 criação de novos métodos de trabalho. Demétrio afirma que não se deve associar
484 Ouvidoria à Mediação, pois são métodos distintos e a Ouvidoria jamais irá reunir o
485 consumidor e o funcionário responsável pelo início do conflito para que os dois
486 cheguem num consenso quanto a resolução, que é característica da Mediação.
487 Demétrio acredita ainda que a definição que está sendo proposta impacta inclusive no
488 estabelecimento do prazo de resposta ao consumidor (que também precisa ter
489 conceituação definida por ser questão-chave), uma vez que sugere a necessidade de
490 longo período para a realização de uma mediação, e lembra que uma resposta
491 conclusiva representa a posição da empresa a respeito do compromisso de solucionar e
492 garantir que o consumidor não seja prejudicado, mas não a efetivação de algo
493 acordado, e, desse modo, assim como o SAC, que mesmo com eventuais fragilidades
494 possui 5 dias úteis para resposta do consumidor, a Ouvidoria tem capacidade técnica
495 para atuar com o mesmo prazo.

496 Folha 15 da Ata da 2ª Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
497 Suplementar (12/07/2012)

498

499 Stael Riani diz que vai encaminhar à diretoria colegiada os prazos de cinco, sete
500 e dez dias contatos a partir do protocolo em dia útil com a possibilidade de pactuação
501 junto ao beneficiário e a questão da urgência e emergência.

502 Stael Riani afirma que para não haver reserva de mercado, a oportunidade que
503 as empresas têm de oferecer cursos e elevar os preços, foi admitida tanto a
504 qualificação quanto a certificação.

505 Kellen Dickel da Unimed Paraná pergunta se a ANS vai regulamentar os critérios
506 da certificação ou qualificação antes da vigência da norma.

507 Stael Riani diz que a certificação feita pela ANS será definida em outra
508 regulamentação. A qualificação da equipe da ouvidoria poderá ser feita em qualquer
509 lugar.

510 Interlocutor não identificado pondera que se tiver uma qualificação específica
511 gerará reserva de mercado, pois os cursos mais amplos não incluem legislação
512 setorial.

513 Stael Riani concorda com a ponderação, suprime do normativo a previsão e
514 sugere que a ANS formate uma qualificação na legislação setorial.

515 Guilherme Antônio Callado da Bradesco Saúde diz que a ouvidoria já é
516 certificada pela ISO 9000 e que todos os funcionários são certificados para
517 atendimento, e pergunta se será válido.

518 Stael Riani diz que certificação da Ouvidoria será regulamentada
519 posteriormente.

520 Augusto Andrade da CASSI/UNIDAS diz que os funcionários da ouvidoria são
521 todos qualificados mas não contemplam todos os itens do normativo, solicita que os
522 indicadores de qualidade também sejam retirados pois somente a ABO disponibiliza
523 esse tipo de curso.

524 Cristiana Vidigal da Bradesco Saúde pondera que na forma como o artigo está
525 redigido, todos os integrantes terão de ter todos esses cursos. Sugere que a equipe
526 tenha de ser qualificada em cursos, mas não obrigatoriamente todos eles em todos os
527 cursos.

528 Robson Ramos da SABESPREV concorda com Cristiana Vidigal da Bradesco
529 Saúde e diz que não é necessário que todos tenham o mesmo curso. A qualificação vai
530

530 Folha 16 da Ata da 2ª Reunião da Câmara Técnica sobre Obrigatoriedade de Ouvidorias na Saúde
531 Suplementar (12/07/2012)

532

533 ocorrendo de acordo com o custo, não necessariamente todos vão fazer todos os
534 cursos. A empresa não disponibiliza verba, então você tem que ir trabalhando a
535 qualificação de acordo com o orçamento existente.

536 Stael Riani diz que acolhe e concorda que o ideal seria a equipe contar com
537 todas essas competências, distribuindo internamente quem vai fazer cada curso, de
538 uma forma a ter uma equipe multidisciplinar. Afirma que será alterado para equipe
539 multidisciplinar.

540 Sobre a vinculação à alta direção, Eloá Fernandes Abrantes da Cemig Saúde
541 explica onde está localizada a ouvidoria dentro de sua instituição e pergunta se a ANS
542 aceita o fato da ouvidoria estar subordinada a uma diretoria.

543 Stael Riani diz que prefere autorizar diretamente cada caso específico.

544 Em relação à divulgação da Ouvidoria em peças e materiais publicitários,
545 interlocutor não identificado diz que poderia ter na declaração que é disponibilizada
546 aos beneficiários os contatos da ouvidoria.

547 Roni Marques da Unimed Campo Grande afirma que esse dispositivo poderia
548 sair da norma pois já existe a previsão de ampla divulgação da ouvidoria.

549 Stael Riani pondera que o que tem de ser divulgado primeiro é o canal correto
550 de atendimento da operadora, senão acaba induzindo o consumidor a procurar a
551 Ouvidoria primeiro.

552 Interlocutor não identificado afirma que uma coisa não exclui a outra. Diz que
553 não adianta criar ouvidoria e esconder a sua existência.

554 Stael Riani diz que vai analisar as normas da ANS que dispõe sobre divulgação
555 obrigatória do SAC, do registro da ANS e outros para manter a mesma uniformidade.
556 Dessa forma, em todos aqueles lugares que hoje são obrigatórios também será
557 obrigatório divulgar a ouvidoria.

558 Stael Riani afirma que, por conta própria, vai retirar a previsão de telefone sem
559 0800 como canal da ouvidoria. Diz que não é favorável estabelecer como canal de
560 acesso uma coisa que não é gratuita.

561 João Hercílio da CAMED diz que disponibiliza todos os meios previsto no
562 normativo e questiona se terá de eliminar o telefone sem 0800.

563 Stael Riani responde não terá de excluir o telefone sem 0800 pois disponibiliza
564 os outros e o beneficiário poderá escolher.

567

568 Robson Ramos da SABESPREV diz que tem dois telefones tarifados, mas oferece
569 vários outros instrumentos de contato. Afirmar que a maioria entra em contato por e-
570 mail, pelo fale conosco e o telefone é minoria, mas é um direito que eles têm.

571 Stael Riani afirma que irá colocar um parágrafo único estabelecendo que ao
572 menos um canal não poderá ser oneroso, mantendo o telefone sem 0800.

573 Sobre o conceito de resposta conclusiva, interlocutor não identificado diz que
574 seria o desfecho do processo já que às vezes não tem acordo entre partes.

575 Stael Riani diz que sendo positiva ou negativa o consumidor tem de ser
576 informado para que ele possa ir a outro lugar e não ficar na expectativa que vai
577 resolver ou não. Assim, sugere não classificar a resposta como conclusiva pois não
578 altera o objetivo da norma.

579 Sobre a garantia de acesso à Ouvidoria, Stael Riani diz que ter acesso ao
580 atendimento, ao relacionamento com o cliente e ao departamento jurídico é importante
581 e sugeriu alterar para todas as áreas da operadora, possibilitando enxergar a origem
582 dos problemas.

583 Stael Riani mostra a alteração dos relatórios de semestrais para anuais e sobre
584 as recomendações afirma que acrescentou para anuais ou quando considerar oportuno.

585 Ricardo Tavares da CNSEG diz que o inciso IX do art. 3º dispõe que o ouvidor
586 irá apresentar ao final de cada exercício anual mas não declara para quem.

587 Stael Riani diz que será para alta direção e que irá acrescentar no artigo.

588 Stael Riani explica que a norma prevê dois relatórios. O estatístico anual, que
589 será divulgado no portal da operadora, e o que é apresentado à alta direção da
590 operadora.

591 Augusto Andrade da CASSI/UNIDAS expõe receio em relação a divulgação, pois
592 acolhe reclamações e denúncia, sendo as últimas comportamentais da rede própria. E
593 questiona como tratar esse tipo de informação nos relatórios.

594 Stael Riani explica que no âmbito da administração pública existe a Lei de
595 Acesso à Informação que prevê informações sensíveis, sigilosas e restritas. Dessa
596 forma, cada operadora terá de classificar as informações internamente.

597 Caroline Schallbroch da FAPES/BNDES pergunta se o ato interno previsto no
598 normativo não teria de ser emanado pela alta direção.

599 Stael Riani diz que irá acrescentar a alta direção na questão do ato interno.

603 Sobre a atuação da ouvidoria ser pautada pela ética e pela justiça, foi solicitado
604 a exclusão da palavra justiça, que foi acatada por Stael Riani.

605 Interlocutora não identificada pergunta se a ouvidoria deixa de ser imparcial por
606 representar os interesses dos beneficiários, de acordo com o art. 1º.

607 Stael Riani explica que a ouvidoria representa com isenção. A imparcialidade
608 está dentro da independência.

609 Maurício Franco da Unimed-Rio considera a imparcialidade importante pois
610 quando há duas áreas dentro da empresa com problemas, a ouvidoria tem de atuar de
611 forma independente e com imparcialidade para solução do problema.

612 Cristiana Vidigal da Bradesco Saúde sugere que no final do art. 6º seja
613 acrescentado um prazo a ser respeitado pelas operadoras em caso de atualização dos
614 dados perante a ouvidoria da ANS.

615 Stael Riani fica de analisar a questão do prazo para atualizar eventuais
616 alterações na Ouvidoria.

617 Em relação à certificação, Stael Riani afirma que poderá levar mais de um ano
618 para a ANS regulamentar a certificação das ouvidorias. Acredita que determinar um
619 prazo para as operadoras se adequarem a uma certificação que nem existe ainda seria
620 um exagero.

621 Sobre os documentos que estarão à disposição da ANS pelo prazo de cinco
622 anos, Stael Riani explica que são os relatórios produzidos pela ouvidoria.

623 Stael Riani diz que a questão do porte das operadoras no art. 10 está sendo
624 verificada junto à ANS mas que será utilizada, por enquanto, a classificação
625 estabelecida na RN 159.

626 Silvas Rivelle da Unimed Seguros Saúde S/A retira a sugestão de suspensão do
627 prazo de resposta das demandas da ouvidoria, ante o fato de constar na minuta de RN
628 a possibilidade de pactuação do prazo com o beneficiário.

629 Stael Riani afirma que a Ouvidoria da ANS quer ser parceira das operadoras,
630 ouvindo seus questionamentos para tornar a ANS uma agência moderna, com
631 processos otimizados e em permanente aprimoramento.

632 Stael Riani agradece a presença de todos e dá por encerrada a Câmara Técnica.

633

634

Rio de Janeiro, 12 de julho de 2012.