

Exposição de motivos referente à proposta de resolução normativa que dispõe sobre a obrigatoriedade de instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria por parte das operadoras de planos de assistência à saúde.

A presente proposta de Resolução Normativa tem por objetivo estabelecer a obrigatoriedade de a operadora de plano privado de assistência à saúde, autorizada a funcionar pela Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, instituir unidade organizacional de ouvidoria com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a operadora e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos.

A presente medida inspira-se em providência já adotada pelo Banco Central do Brasil, através da Resolução Normativa nº 3849, de 25 de março de 2010, para as instituições que atuam no âmbito do mercado financeiro, pela Agência Nacional de Energia Elétrica, por meio da Resolução Normativa nº 470, de 13 de dezembro de 2011, para as distribuidoras de energia elétrica e encontra eco em norma de alcance similar que está sendo discutida pela Superintendência de Seguros Privados – SUSEP junto ao segmento segurador.

Pode-se dizer, relacionamento próximo e consolidado da empresa com seus clientes, representa um diferencial de competitividade e eficiência.

A escuta qualificada pela empresa do cliente permite a Organização conhecer o seu produto ou serviço na ótica de quem dele se utiliza.

Hoje, muitos são os instrumentos implementados pelas empresas na busca de se identificar à necessidade e a opinião dos clientes, desde de as caixas de reclamação e sugestão nos balcões até no oferecimento de Serviços de Atendimento e Ouvidoria.

Mas, sem dúvida, a Ouvidoria constitui em mecanismo mais democrático a disposição do consumidor, dada à possibilidade de se reclamar do próprio atendimento da empresa.

Vale registrar, que a Ouvidoria é a representante dos legítimos interesses dos diversos públicos que se relacionam com empresa ou órgão público, no caso de Ouvidorias Públicas.

Destaque-se que a Ouvidoria é um canal de participação do consumidor em relação aos fornecedores e, já o Ouvidor está dentro da organização para buscar com imparcialidade a solução do problema.

A Ouvidoria possui uma importante base de dados e informações a respeito dos clientes dos produtos e/ou serviços oferecidos, sobre a imagem e o nível de excelência da empresa, o que facilita e orienta nas tomadas de decisão.

Por essa razão, torna-se imprescindível que seja ligada à Presidência ou ao representante legal da empresa e usufrua de absoluta imparcialidade e autonomia.

Quanto ao importante Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), suas atribuições conceituais e funcionais são complementares à atuação da Ouvidoria no que se refere ao interesse do imediato e qualificado atendimento ao cliente, porém, ambos diferenciam-se conforme a exposição abaixo:

- Ouvidoria => Subordina-se diretamente ao Presidente da instituição/empresa; atua estrategicamente; função institucional e marketing; soluções personalizadas; situações complexas; representa o público interno e externo junto à alta direção da instituição/empresa; as questões são confidenciais; tratam denúncias (absolutamente confidenciais)

- SAC => Subordinado à Gerência de Logística; atuação operacional; função de marketing; soluções padronizadas; situações usuais; atende somente ao público externo.

Ressalte-se que, a atribuição do Ouvidor é singular, seja ele público ou privado, já que dele se exige a compreender o problema na perspectiva de quem usa o serviço, ou seja, com olhar externo, mas, que, internamente, deve interagir com as áreas da empresa na busca de uma solução que represente a melhoria e eficiência do serviço ou produto e atenda as expectativas do cliente.

Em regra, a Ouvidoria recebe a reclamação, consulta, sugestão, elogio pessoalmente, por carta, fax, telefone, internet, etc. e encaminha para as áreas responsáveis, e após, responde o demandante, no prazo previamente estabelecido.

Pode-se dizer, que as principais vantagens trazidas pela Ouvidoria seriam:

- a aproximação com os clientes e/ ou cidadãos;
- identificação de eventuais falhas no processo de trabalho da Instituição;
- melhoria da qualidade no atendimento prestado;
- base de dados e informações sobre a operação e do produto ou serviço oferecido como insumo nas tomadas de decisão pela alta direção,
- melhoria do nível de excelência e imagem da Instituição.
- compartilhamento das informações dentro da Instituição, integrando as áreas;

Deste modo, ela não se confunde com os Serviços de Atendimento ao Cliente-SAC e nem com a Auditoria Interna, a Ouvidoria tem função autônoma, contudo, complementares aos demais setores da empresa.

Não rara a incompreensão do papel da Ouvidoria, entendendo como mais canal de atendimento, o que não é verdade, por meio dela se avalia o atendimento prestado pela empresa, tanto que, muitas exigem previamente o protocolo do atendimento no SAC.

Assim, quando o cliente ou cidadão não consegue registrar sua demanda pelo canal de atendimento oferecido ou quando a resposta dada não atende a sua expectativa ou mesmo é mal atendido, ele recorre a Ouvidoria que processar com vistas a identificar eventual falha e a busca de solução para o conflito.

As Instituições devem compreender que a Ouvidoria é uma forma privilegiada de tomar conhecimento de determinado problema, pelo qual tem a oportunidade de corrigir voluntariamente e muitas vezes, a custo baixo, vez que, basta uma opinião para reformular a embalagem do produto, retirá-lo do mercado ou aprimorar um processo de rotina.

Outro fato que corrobora com a criação das Ouvidorias é a pouca eficiência nos canais de atendimento das empresas, inclusive, o serviço foi disciplinado pelo Decreto 6523, em 2008.

A motivação, à época, foi a de que os órgãos de defesa do consumidor estavam se transformando em áreas de atendimento dos fornecedores, especialmente, nos serviços de telefonia e bancos.

O que ainda parece continuar, haja vista a suspensão da comercialização de serviços de telefonia, que foi revertido mediante compromisso junto a Agência Nacional de Telecomunicações –ANATEL, de reduzir as reclamações recebidas pelo órgão.

E não foi diferente, no segmento de saúde suplementar, que antes mesmo da ANATEL, a Agência Nacional de Saúde Suplementar- ANS, tomou a mesma medida com base nas reclamações sobre prazo de atendimento recebidas pela Agência.

É inegável o excessivo número de reclamações recebidas no órgão regulador, que deveriam ser resolvidas pelas próprias Operadoras como pro exemplo, atraso no envio de boleto bancário, não entrega de “carteirinha”, não envio de manual de rede credenciada.

Além é claro, das informações sobre cobertura assistencial, o que denota que a informação sobre os direitos do consumidor não tão sendo oferecidas pela Operadora, sendo esse um direito básico do consumidor: o direito à informação adequada e clara sobre o serviço contratado.

Os órgãos sejam eles de defesa do consumidor ou agência reguladora não podem absorver um dever legal da Operadora que é prestar a informação, sob pena de se comprometerem o processo regulatório.

Deste modo, pretende o órgão regulador é que a instituição da Ouvidoria no setor contribua na garantia do atendimento no tempo e na qualidade ofertada, hoje tão reivindicada pelo consumidor.

Assim, espera-se que a ouvidoria privada no setor de saúde suplementar seja um canal de comunicação adicional colocado à disposição dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde para receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às reclamações sobre produtos e serviços das operadoras que não forem solucionadas pelo atendimento habitual realizado por suas unidades de atendimento, presenciais ou remotas.

Além disso, que preste os esclarecimentos necessários e dê ciência aos demandantes sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas, observando-se os prazos.

Ademais, a Ouvidoria deverá propor à direção superior da operadora a adoção de medidas corretivas ou de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas.

Na estruturação e implantação de suas respectivas unidades de ouvidoria, as operadoras deverão observar alguns requisitos similares aos que foram instituídos para fins de bonificação na metodologia do Indicador de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, na dimensão de satisfação do usuário (IDSB). Esses requisitos foram objeto de intenso debate com a sociedade e o segmento regulado, tendo sido em seu formato final aperfeiçoados com as sugestões encaminhadas por meio de Câmara Técnica específica e de Consulta Pública.

Dessa feita, as operadoras de planos de saúde deverão melhorar o atendimento aos beneficiários, com a criação compulsória de estruturas específicas de ouvidoria, vinculadas diretamente à direção superior da entidade, com titular designado especialmente para tal fim, contando com canais próprios e protocolos específicos de atendimento e uma equipe mínima de trabalho compatível com o fluxo de demandas, capaz de responder às mesmas de modo conclusivo sobre a existência ou não de direito por parte do beneficiário em um prazo de até 7(sete) dias úteis.

Contudo, esse prazo poderá ser pactuado livremente com o beneficiário, em casos excepcionais ou de maior complexidade.

Com efeito, a norma garante ao Ouvidor acesso às informações do Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC da operadora, a fim de identificar as reclamações recorrentes, de modo a buscar uma solução ou eventualmente uma correção, nas situações de falha no processamento ou na operação.

A expectativa é de que o funcionamento regular das ouvidorias possa gerar subsídios para a melhoria dos processos de trabalho das operadoras, em especial no que concerne ao atendimento ao público, com a racionalização do fluxo de demandas encaminhadas a ANS.

Nesse contexto, espera-se que por meio desse canal seja viabilizada uma segunda instância mais qualificada de interlocução entre os beneficiários e a operadora, funcionando como uma esfera de mediação capaz de reduzir o nível de conflito porventura existente nessa relação de consumo.

Cumprido dizer que, a presente proposta também prevê tratamento diferenciado para as operadoras de pequeno porte e as de médio porte odontológicas, assim definidas nos termos do art. 2º, inciso XII, da Resolução Normativa nº 159, de 3 de julho de 2007, que deverão designar um representante institucional para o exercício das atribuições de ouvidor, ficando dispensadas de criar unidade organizacional específica de ouvidoria.

Há que se ressaltar que, o canal de ouvidoria poderá ser compartilhado com os demais canais da Operadora, a fim de minimizar os custos.

Por fim, o prazo para entrada em vigor da medida será de 180(cento e oitenta dias), para permitir que as operadoras tenham tempo hábil para adotar as providências cabíveis para seu fiel cumprimento.

Assim, são essas as razões que justificam a aprovação e a publicação da presente proposta de resolução normativa. Oportunamente, sugere-se que seja submetida à consulta pública, nos termos da Resolução Normativa nº 242, passando a integrar o escopo da exitosa Agenda Regulatória, ora em execução.