



PROCESSO Nº: 33910.007321/2020-83

NOTA TÉCNICA Nº 1/2020/OUVID/DICOL

Interessado: OUVIDORIA DA ANS

ASSUNTO: PRORROGAÇÃO DE PRAZO DE ENVIO DO RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS 2020, ANO BASE 2019 (REA-OUVIDORIAS), EM RAZÃO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS (COVID-19).

I - Considerações iniciais

Trata-se de nota técnica que tem por finalidade sugerir a inclusão em pauta, para deliberação da Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), de pedido de prorrogação do prazo de entrega do Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2020, ano base 2019 (REA-Ouvidorias), considerando a pandemia de Coronavírus (COVID-19).

II - Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

O encaminhamento do Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias) é uma obrigação estabelecida pela Resolução Normativa - RN nº 323/2013. Este relatório, que deve ser encaminhado anualmente à Ouvidoria da ANS, contempla dados detalhados sobre os atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras, as ações efetivadas e as recomendações de melhorias que aconteceram no ano anterior ao envio. A partir destes dados, a Ouvidoria da ANS elabora o Relatório do Atendimento das Ouvidorias, o REA- Ouvidorias.

Cada edição do REA-Ouvidorias apresenta o contexto do recebimento dos formulários eletrônicos pela Ouvidoria da ANS e demonstra o detalhamento das manifestações de acordo com o que foi enviado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde face a outros dados da saúde suplementar.

O processo do REA-Ouvidorias engloba três fases, a saber: 1 - fase de pré-recebimento dos formulários; 2 - fase de recebimento dos formulários; e 3 - fase de análise e divulgação dos resultados.

Atualmente este processo de trabalho encontra-se na fase de recebimento dos formulários encaminhados pelas operadoras, cujo prazo previsto expira em **15 de abril de 2020**, na forma do artigo 11 da Instrução Normativa - IN nº 02/DICOL.

III - Da situação excepcional causada pelo Coronavírus (COVID-19)

Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde classificou a disseminação do novo Coronavírus (COVID-19) como pandemia, considerando o risco de que a doença atinja grande parte da população de forma simultânea.[1]

Sendo assim, várias medidas governamentais vêm sendo adotadas com o objetivo de conter a propagação da doença, minimizando impactos nos sistemas de saúde, bem como econômicos e sociais.

Nesse sentido, a ANS tem adotado uma série de medidas, como: a suspensão temporária de atividades presenciais; a prorrogação e/ou suspensão de prazos relacionados ao envio de informações obrigatórias pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde; e a divulgação de orientações para a atuação das operadoras durante a pandemia.[2]

Trata-se de ações que têm por finalidade não apenas reduzir a velocidade de propagação da doença, como também permitir que as operadoras de planos de saúde concentrem esforços no combate à pandemia.

Neste contexto é que se propõe, em caráter excepcional, a prorrogação do prazo de envio do REA-Ouvidorias 2020, ano base 2019, até o dia **31 de maio de 2020**.

A adoção dessa medida tem por objetivo permitir que as operadoras possam estruturar ações de contenção da disseminação do vírus nos seus processos de trabalho internos, bem como possam se dedicar de forma precípua à atenção à saúde nesse momento de pandemia.

IV – Considerações Finais

Diante de todo o exposto, a Ouvidoria da ANS sugere a inclusão do feito em pauta, para deliberação da Diretoria Colegiada da ANS, acerca da prorrogação do prazo de envio do Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2020, ano base 2019 (REA-Ouvidorias), até o dia **31 de maio de 2020**.

[1] Fonte: - <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>. Acesso em 25/03/2020.

[2] Fonte: - <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5426-ans-orienta-consultas-exames-e-cirurgias-que-nao-sejam-urgentes-devem-ser-adiados>. Acesso em 25/03/2020.

-<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5408-prazos-para-realizacao-de-procedimentos-eletivos-poderao-ser-ampliados>. Acesso em 25/03/2020.

-<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/consumidor/5437-diretoria-colegiada-da-ans-debate-acoessobre-o-coronaviurs>. Acesso em 25/03/2020.

-<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/5417-reunioes-da-ans-sofrem-alteracoes-em-funcao-do-coronavirus>. Acesso em 25/03/2020.



Documento assinado eletronicamente por **DOMINIC BIGATE LOURENCO, Coordenador(a) de Operações da Ouvidoria**, em 26/03/2020, às 15:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Vanessa Ventura de Oliveira, Assessor(a) de Informação da OUVIDORIA**, em 26/03/2020, às 16:30, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Joao Luis Barroca de Andrea, Ouvidor**, em 26/03/2020, às 16:39, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site



<https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **16488850** e o código CRC **97CF5C7D**.

Referência: Processo nº 33910.007321/2020-83

SEI nº 16488850