AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

RELATÓRIO TRIMESTRAL

OUVIDORIA

Fevereiro/2024

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Versão eletrônica

Elaboração, distribuição e informações
Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Ouvidoria - OUVID
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040
Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.ans.gov.br
ouvidoria@ans.gov.br

Diretoria Colegiada – DICOL
Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES
Maurício Nunes da Silva
Diretoria de Fiscalização – DIFIS
Eliane Aparecida de Castro Medeiros
Diretoria de Gestão – DIGES
Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho
Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE
Jorge Antonio Aquino Lopes
Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO
Alexandre Fioranelli

Ouvidor Interino
João Paulo Dias de Araújo

Equipe Ouvidoria
Ana Luiza Compagnoni Ramos
Fernanda Freire da Silva Porto
Letícia Ferreira Pacheco
Mariana Correa de Carvalho Melim
Plácido Carvalho Catunda da Cruz
Vanessa Ventura de Oliveira

Normalização:
Sergio Pinheiro Rodrigues (Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES)

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Relatório trimestral da Ouvidoria (4. trimestre de 2023) / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Rio de Janeiro: ANS, fevereiro 2024.
615kb; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria-gestão. I. Título.

CDU 370.1.22.3

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues

SUMÁRIO EXECUTIVO

Em atenção às normas que orientam suas atividades, especialmente, à Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publica este Relatório Trimestral. O presente estudo, divulgado internamente e no portal desta Agência, é referente ao quarto trimestre de 2023 e seu objetivo fundamental é apresentar indicadores e informações sobre as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS no período analisado. A publicação deste estudo vai além do cumprimento dos normativos vigentes configurando também a disponibilização de uma ferramenta de transparência e de controle social. Adicionalmente, a partir deste conteúdo, a alta gestão da ANS pode utilizar as informações aqui contidas para a elaboração de estratégias e de ações administrativas e/ou regulatórias.

No decorrer do estudo são apresentadas informações a respeito dos 195 encaminhamentos efetivados pela Ouvidoria da ANS através do Fala.BR, no período, em razão de requererem providências alheias às competências da Reguladora. A maioria absoluta foi endereçada ao Ministério da Saúde. Quanto aos 2.049 protocolos recepcionados e afetos às atribuições da ANS, apurou-se que 989 demandavam ação desta Ouvidoria e foram respondidos, em 8 dias, em média. Constatou-se ainda que o canal de acesso preferido pelos usuários foi o Fala.BR, o principal tipo de manifestações foi a reclamação e o tema mais frequente foi a demora da ANS para responder às demandas/processos dos usuários.

A parte final do relatório é dedicado à apresentação do resumo de algumas das outras atividades que a Ouvidoria da ANS desenvolveu no último trimestre de 2024: reuniões de equipe; REA-Ouvidorias 2024; estudo sobre operadoras ativas sem ouvidoria cadastrada; participação no 27º Comitê de Ouvidores do Sistema Unimed; treinamento dos colaboradores do Disque ANS; revisão das *tags* do Fala.BR; e Conselho de Usuários da ANS.

1 Apresentação

A ANS foi instituída pela Lei nº 9.961, de 2000, que a descreve como órgão de regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades relacionadas à saúde suplementar no Brasil. Em suma, sua finalidade é promover a defesa do interesse público, regulando as operadoras de planos de saúde e contribuindo para o desenvolvimento das ações de saúde no Brasil.

A lei que criou a ANS também dispõe que a estrutura organizacional da ANS comporte um cargo de Ouvidor. Percebe-se essa medida como um movimento dos legisladores para garantir a promoção do interesse público na atuação da ANS, tendo em vista a Ouvidoria de um órgão público é um espaço qualificado de participação e de controle social.

De acordo com a atual estrutura, a Ouvidoria é unidade vinculada à Diretoria Colegiada da ANS e tem como função primordial receber e tratar as manifestações dos usuários, efetivos ou em potencial, dos serviços prestados pela Agência Reguladora. Também cabe a esta unidade acompanhar e avaliar a atuação da ANS indicando oportunidades de melhorias e sugerindo correções de falhas, através de recomendações. A Ouvidoria da ANS também é uma das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv, que tem como como órgão central, a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Nesta configuração, a Ouvidoria da ANS é tecnicamente supervisionada pela CGU por meio da OGU e é subordinada administrativamente à ANS, conforme anunciam o Decreto nº 9.492, de 2018, e a Portaria nº 581, de 2021, da CGU. Desta forma, esta Ouvidoria pode atuar com a autonomia e a imparcialidade necessárias.

As manifestações dos usuários são o principal insumo para as atividades de ouvidoria. Com o intuito de promover a melhor e a mais efetiva experiência para o demandante, a CGU disponibiliza, desde 2018, uma plataforma para recebimento, análise e resposta de demandas de ouvidoria. A ANS passou a utilizar exclusivamente a plataforma da CGU, então chamada de e-OUV, em janeiro de 2018, sendo um dos primeiros órgãos federais a fazê-lo. Atualmente, o sistema é denominado de Fala.BR e também compreende as demandas de Acesso à Informação.

Desde sua criação, o Fala.BR está em constante evolução e possui características fundamentais para o pleno atendimento às manifestações de ouvidoria. Citam-se algumas: (i) acesso com *login* único do gov.br; (ii) interface intuitiva; (iii) disponibilidade em tempo integral; (iv) intercomunicação com outros órgãos e entidades; (v) controle de prazos automatizado; e (vi) recursos para a elaboração de relatórios. Em complemento, é sabido que o Fala.BR é hospedado em servidor seguro, mantido pela CGU, que garante a acessibilidade, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade dos dados, atributos essenciais quando se trata de manifestações que podem tratar de dados sensíveis, como os de saúde.

A partir do Fala.BR são extraídos dados sobre as manifestações dos usuários que constituem a principal base de análise dos relatórios da Ouvidoria da ANS. Estudos como o presente consideram as demandas dos usuários e outras informações que a ANS possui em razão de sua posição estratégica no mercado. Conforme previamente exposto, tem-se como objetivo apresentar informações relevantes aos gestores da Agência e à sociedade contribuindo, como for possível, para a melhoria dos serviços prestados por esta Reguladora e para a defesa do interesse público.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2023

É notório que o atendimento às manifestações dos usuários de serviços públicos é atividade precípua de uma Ouvidoria. É através da resolução das questões apresentadas pelos demandantes que esta unidade se confirma como espaço de participação e de controle social.

De acordo com os procedimentos atualmente adotados pela Ouvidoria da ANS, todas as manifestações recepcionadas passam pela triagem. Nesta etapa, a colaboradora responsável busca identificar a pertinência à ANS[1], isso é, se a providência demandada é contemplada pelas competências desta Reguladora. Em atenção à Portaria nº 581, de 2021, da CGU, tão logo se reconhece que a manifestação trata de atribuição alheia, a profissional faz o encaminhamento à unidade responsável através do Fala.BR, quando possível. Simultaneamente, o usuário é informado sobre o papel da ANS e sobre redirecionamento efetivado. Nos casos em que a outra ouvidoria não utiliza o Fala.BR, o demandante é orientado tanto sobre as funções da ANS quanto sobre para onde ele deve enviar sua manifestação. Cumpre informar que, com vistas a proteger a identidade do denunciante, há um procedimento específico para o encaminhamento de denúncias, que inclui pedido de consentimento ao usuário.

A tabela 1 demonstra o quantitativo de manifestações encaminhada pela Ouvidoria da ANS a outros órgãos e entidades do Governo no quarto trimestre de 2024, através do Fala.BR. Verifica-se que no período analisado foram efetivados 195 redirecionamentos, este é o menor valor desde o último trimestre de 2021, quando se registrou 120 encaminhamentos. Neste intervalo de tempo, o ápice ocorreu entre janeiro e março de 2023, quando esta unidade recebeu e redirecionou 719 manifestações incompatíveis com a alçada da ANS.

No quadro abaixo foram destacados os três principais destinos de tais demandas. Com grande margem, a liderança é do Ministério da Saúde, que acolheu 86,2% (N=168) dos encaminhamentos, mormente de protocolos sobre tópicos da saúde suplementar que são gerenciados pela pasta à qual a ANS é vinculada. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) ocupou a segunda posição, tendo recepcionado 5,1% (N=10) das manifestações, que versavam, em sua maioria sobre certidões e declarações expedidas pela Reguladora. Já o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) foi o destinatário de 4,6% (N=9) das demandas cuja maior parte tratava de serviços e sistemas.

Revisitando a edição anterior deste estudo periódico, corrobora-se a hipótese a respeito da tendência de queda do volume de manifestações encaminhadas a outros órgão e entidades. No decorrer deste relatório, será possível avaliar que o movimento também é constatado no conjunto das manifestações pertinentes à ANS.

[1] Demandas pertinentes à ANS: manifestações que se referem ao setor de saúde suplementar.

Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 4º trimestre de 2023

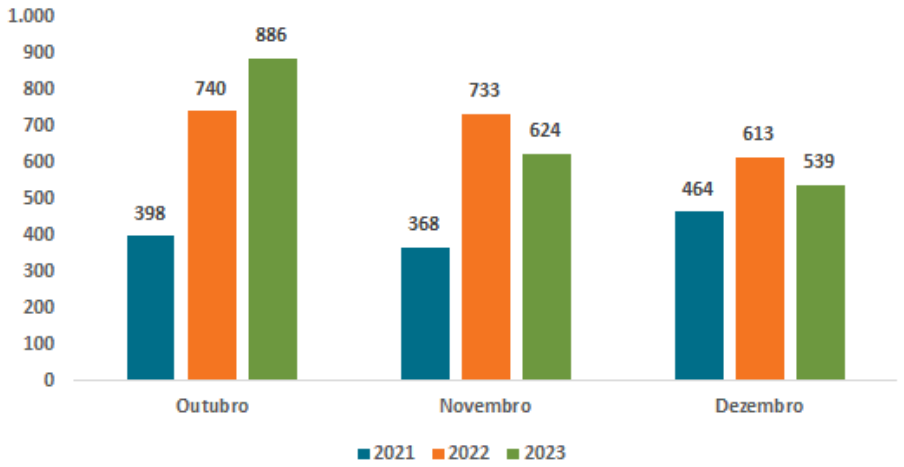
Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	168	86,2%
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	10	5,1%
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	9	4,6%
Outros	8	4,1%
Total	195	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

A seguir é apresentado o gráfico 1, em que se expõe a quantidade de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria e que eram abrangidas pelas competências da ANS no último trimestre de 2021, de 2022 e de 2023. Para avançar com a comparação, é imprescindível destacar a influência da pandemia de causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 nos resultados. Embora o ano de 2021 tenha sido marcado pelo avanço da vacinação, calculou-se severa diminuição dos procedimentos eletivos em saúde, o que pode ser uma das causas do baixo quantitativo de manifestações cadastradas no período. Já em 2022, verificou-se a elevação do volume de atendimentos prestados no âmbito da saúde suplementar, o que, seguindo a lógica prévia, pode ter contribuído para o número maior de manifestações enviadas a esta unidade de Ouvidoria.

Quanto ao desempenho registrado no ano de 2023, importa esclarecer que os meses de novembro e de dezembro foram os únicos em que a quantidade de acessos à Ouvidoria da ANS não superou os mesmos meses dos anos de 2021 e de 2022. É possível que essa seja uma das consequências da entrada de nova empresa para prestar o serviço do Disque ANS, pois nos meses anteriores notou-se que muitos usuários direcionavam para o Fala.BR as questões que não conseguiam registrar através do atendimento telefônico da Agência.

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 4º trimestre de 2021 a 2023



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

No que tange aos canais utilizados pelos usuários para acessar a Ouvidoria da ANS, cabe esclarecer que esta unidade acolhe demandas provenientes do Fala.BR, da opção 5 do Disque ANS, do Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e do *e-mail* institucional (ouvidoria@ans.gov.br). Além de possibilitar atendimento presencial mediante agendamento prévio. Seguindo as orientações da OGU, nas ocorrências em que a manifestação não é cadastrada diretamente no Fala.BR, os colaboradores da Ouvidoria o fazem, obedecendo as disposições da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

É sabido que o Fala.BR e o Disque ANS são os canais preferidos pelos usuários para acessarem esta Ouvidoria, por isso, o quadro abaixo congrega as outras opções em "Outros canais". Segundo a tabela 2, no último trimestre de 2023, a Ouvidoria da ANS recebeu 2.049 manifestações atinentes às competências da Agência e 65,4% (N=1.341) delas foram cadastradas diretamente no Fala.BR pelos beneficiários de planos de saúde ou pelos seus interlocutores. Outros 34,2% (N=700) foram cadastradas pelos atendentes do Disque ANS e apenas 0,4% (N=8) provieram de outros canais.

O quadro manifesta a prevalência da plataforma da CGU, no entanto, cumpre ponderar que os 65,4% calculados neste período configuram o menor para um trimestre de 2023. O maior foi apurado entre janeiro e março, 72,8%. Na outra extremidade encontra-se o Disque ANS, que registrou sua maior participação no ano com os 34,2% apurados. Este cenário é considerado positivo, posto que dados históricos comprovam que a maioria absoluta das demandas provenientes do Fala.BR abordam assuntos alheios às atribuições da Ouvidoria ao passo que aquelas que vêm do Disque ANS são, praticamente, em sua totalidade coerentes com as competências desta unidade.

Por fim, é válido reforçar que desde o último mês de outubro a operação do Disque ANS está a cargo de nova empresa, que é especializada em relacionamento com o cliente e que tem mais de 17 anos de atuação em todo o Brasil.

Tabela 2 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 4º trimestre de 2023

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.341	65,4%
Telefone	700	34,2%
Outros	8	0,4%
TOTAL	2.049	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Uma vez que a demanda seja pertinente às atribuições da ANS, cabe à Ouvidoria identificar se a providência requerida é consoante com as suas competências regimentais. Para que uma manifestação seja classificada como própria de ouvidoria, ela deve tratar da atuação da Agência e/ou dos seus colaboradores. Em geral, os protocolos divergentes desse perfil são dúvidas relativas à saúde suplementar ou reclamações sobre ações ou inações de operadoras de planos de saúde,

temas que são geridos pela Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS) através de seus canais de atendimento. Nessas ocasiões, o técnico responsável classifica a manifestação como não própria de ouvidoria e envia resposta conclusiva ao usuário informando sobre o papel desta unidade e indicando os canais da ANS mais adequados para o direcionamento da questão.

Já as manifestações próprias de ouvidoria são rotuladas de acordo com o assunto predominante e seguem para a área técnica responsável pelo tema para que esta subsidie a resposta a ser enviada ao demandante. Estas manifestações constituem base de dados essencial para que a Ouvidoria verifique os serviços de maior importância para os diferentes públicos da ANS e vislumbre oportunidades de melhorias que podem impactar na qualidade percebida por esses usuários. No exercício do seu papel de promotora da participação social, é essencial que a Ouvidoria recomende aprimoramentos e correções de falhas com base nos contatos com os usuários de serviços públicos.

A tabela 3 detalha o total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS entre outubro e dezembro de 2023, indicando as típicas de ouvidoria, sua representação percentual e o evolutivo de um mês para o outro. A partir do quadro, observa-se que 48,3% (N=989) das 2.049 demandas recebidas no período eram compatíveis com as atribuições desta Ouvidoria. Tem-se ainda que, com o avanço dos meses, o volume total de manifestações diminuiu ao passo que o percentual de próprias de ouvidoria progrediu. Entende-se esse movimento como positivo, pois significa que os esforços da equipe estão mais voltados ao atendimento de manifestações que têm potencial de embasarem recomendações de melhorias nos processos e nos serviços prestados pela ANS.

Revisitando as três edições anteriores deste estudo, notou-se que 48,3% de manifestações próprias de ouvidoria é o resultado mais alto apurado em um dos trimestres de 2023 e foi alcançado quando se recebeu a menor quantidade de demandas, 2.049. Situação oposta ocorreu entre os meses de julho e setembro de 2023, quando a Ouvidoria da ANS recebeu o maior volume de protocolos, 3.254, e computou o menor percentual de manifestações próprias de ouvidoria, 40,9% (N=1.331).

Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 4º trimestre de 2023

Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtde das próprias de Ouvid
Outubro	886	319	36,0%	-
Novembro	624	337	54,0%	↑ 5,6%
Dezembro	539	333	61,8%	↓ -1,2%
Total	2.049	989	48,3%	-
Média mensal	683	330		

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

No que concerne ao tempo para atendimento das manifestações dos usuários, a OGU/CGU determina que seja observado o prazo máximo de 30 dias entre o recebimento da demanda e a

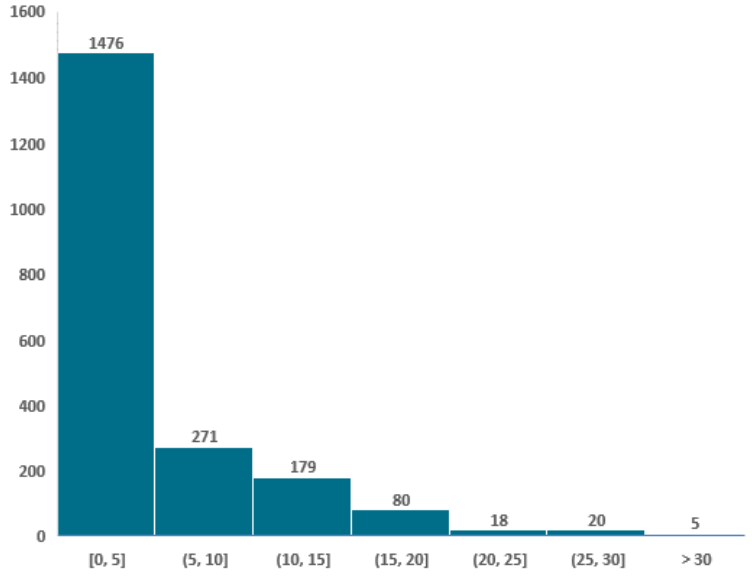
publicação da resposta conclusiva no Fala.BR. É permitida a prorrogação por igual período desde que haja fundamentação e informe ao demandante. Transcreve-se parte do manual do Fala.BR em que se explica a forma que a plataforma contabiliza o prazo.

> **Prazo de atendimento:** o prazo de atendimento inicial é de 30 dias, conforme a Lei nº 13.460/2017. Em relação ao prazo, tem-se o seguinte: 1) o prazo é contado a partir do dia seguinte ao registro da manifestação; 2) se o registro é feito após 19h no dia "d", então o prazo só começa a contar em "d+2" (se por exemplo um usuário registra manifestação na segunda-feira às 19h30, o sistema considera que a manifestação foi registrada na terça-feira e o prazo só começa a contar na quarta-feira); e 3) se o início e/ou término da contagem for em dia não útil, postergam-se para o próximo dia útil.

No âmbito da ANS, RA nº 65, de 2016, determina que as áreas técnicas têm o prazo de 15 dias para responder às solicitações de subsídios da Ouvidoria podendo, justificadamente, requisitar a prorrogação do prazo por mais 10 dias. O gráfico 2 dispõe as manifestações analisadas conforme o tempo de finalização, colecionadas em grupos de 5 dias. No momento da elaboração deste estudo, todas as 2.049 demandas recepcionadas no período haviam sido respondidas e estão contempladas no gráfico a seguir.

É explícita a concentração de respostas enviadas em até 5 dias do recebimento da demanda, 72% (N=1.476), designadamente. Ampliando o escopo para os 15 dias determinados pela RA nº 65, de 2016, o resultado alcança 94% (N=1.926) das manifestações. Há que se reconhecer o empenho da equipe da Ouvidoria, em especial nas fases de triagem e de encaminhamentos iniciais, dos interlocutores e dos respondentes alocados nas áreas técnicas da ANS. Soma-se ainda a influência das manifestações não típicas de ouvidoria, que tendem a ser finalizadas celeremente.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 4º trimestre de 2023



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Com vistas a mitigar o impacto das manifestações não próprias de ouvidoria na avaliação do prazo para conclusão das demandas recebidas por esta unidade, elaborou-se a tabela 4. O próximo quadro detalha os prazos médios, mínimos e máximos para a conclusão das manifestações segregadas por propriedade de ouvidoria. Observa-se que, em média, as 989 demandas coerentes com as competências da Ouvidoria da ANS foram finalizadas em 8 dias enquanto no conjunto das manifestações não próprias o prazo médio foi de 1 dia.

Avançando para os tempos mínimos de finalização, tem-se que em ambos os grupos de demandas ocorreu envio de resposta conclusiva no mesmo dia do registro da manifestação, computando-se zero dias. Quanto aos prazos máximos, apurou-se que o de 36 dias foi anotado em manifestação própria de ouvidoria que foi encaminhada a esta unidade 22 dias depois da abertura e teve resposta final enviada após 14 dias do recebimento; e o de 33 dias em demanda imprópria ocorreu em caso que foi direcionado a esta unidade depois de passar por dois órgãos e foi finalizado no mesmo dia em que foi recepcionado. Cumpre esclarecer que o trâmite da demanda entre as diferentes unidades de ouvidoria não suspende a contagem do tempo no Fala.BR.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 4º trimestre de 2023

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	8	1
Mínimo	0	0
Máximo	36	33
Qtde	989	1.060

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

O próximo tópico abordado neste relatório periódico é referente aos assuntos abordados pelos usuários em seus contatos com a Ouvidoria da ANS. Trata-se de panorama de primeira importância para esta unidade, tendo em vista o potencial de guiar o foco das análises que podem fundamentar as recomendações de ajustes ou de aprimoramentos nos serviços prestados por esta Reguladora.

Neste ponto, releva informar que o Fala.BR permite que cada ouvidoria gerencie a lista de marcadores (*tags*) que tratam de temas específicos e convenientes para sua unidade. A Ouvidoria da ANS optou por trabalhar com macrotemas, que são em subdivididos em microtemas no contexto dos assuntos mais recorrentes e sensíveis, o que favorece a compreensão das necessidades dos usuários. Como exemplo, cita-se o “Reajuste”, que é fracionado em “Reajuste - Faixa etária”, “Reajuste - Plano antigo”, “Reajuste - Plano Coletivo” e “Reajuste - Plano Individual”. No final de 2023, a lista de *tags* foi minuciosamente revista pela equipe da Ouvidoria da ANS e foi atualizada no Fala.BR.

Conferindo fluidez à leitura deste conteúdo, a tabela 5 expõe apenas os 8 macrotemas mais frequentemente abordados pelos usuários em seus acessos a esta unidade. O quadro demonstra que 74,3% (N=737) das 989 manifestações próprias de ouvidoria foram abrangidas por esse grupo de temas.

A primeira posição da lista é ocupada por "Demora na resposta da demanda/processo", que motivou 52,9% (N=523) das manifestações recepcionadas. Notou-se que a maioria absoluta desses protocolos provieram do Disque ANS, ou seja, o usuário entra em contato para se informar sobre o andamento de demanda previamente aberta e direcionada à DIFIS, e no mesmo ato em que é informado do *status*, ele registra a reclamação sobre a demora da ANS para responder à sua situação individual. Na segunda posição, representando 7,3% (N=72) das demandas, figurou o "Disque ANS", sobre o qual grande parte dos demandantes demonstraram insatisfação. Há que se considerar que a maior parte dos atendentes em ação no período estavam em curva de aprendizagem. Em terceiro lugar, abordada em 4,1% (N=41) das manifestações, apareceu "Portabilidade". Nos últimos meses tem se percebido que os beneficiários estão buscando opções de planos de saúde mais baratas e tentam formalizar a migração com base no processo de portabilidade.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 4º trimestre de 2023

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	523	52,9%
Disque ANS	72	7,3%
Portabilidade	41	4,1%
Rol de Procedimentos	28	2,8%
Sistemas da ANS	22	2,2%
Andamento da demanda/processo	21	2,1%
Fale Conosco	14	1,4%
Reajuste	14	1,4%
Outros	254	25,7%
Total	989	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Ao registrar uma demanda no Fala.BR, o usuário ou o colaborador da Ouvidoria, deve escolher o tipo de manifestação e, em seguida, utilizar o *login* único do gov.br para acessar a plataforma. A única exceção ocorre no registro de denúncia, em que o usuário pode optar por não se identificar. Neste caso, a manifestação é automaticamente convertida em comunicação e o demandante não conseguirá acompanhar o andamento e a finalização da demanda.

A tabela 6 informa que 89,3% (N=883) das manifestações próprias de ouvidoria enviadas à Ouvidoria da ANS entre outubro e dezembro de 2023 eram "Reclamações". A performance deste tipo aumentou durante os trimestres do ano: começou com 85,3%, evoluiu para 87,6%, passou para

88,3% até culminar nos 89,3% calculados nesta edição. O quadro se completa com as seguintes distribuições: “Solicitação” 5,5% (N=54), “Elogio”, 2% (N=20), “Comunicação”, 2% (N=20), “Sugestão”, 1% (N=10), e “Denúncia”, 0,2% (N=2).

No que tange aos elogios recebidos, certificou-se que a maioria eram demonstrações de satisfação pela atuação da ANS em casos específicos. Em atenção às orientações da OGU/CGU, tais demandas foram encaminhadas ao agente público ou ao responsável pelo serviço agraciado e à sua chefia imediata. Quanto às 2 denúncias, ambas abordavam matérias alheias às competências desta Reguladora e foram respondidas com indicações de possíveis direcionamentos a serem adotados pelos denunciantes.

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 4º trimestre de 2023

Tipo	Qtde	%
Reclamação	883	89,3%
Solicitação	54	5,5%
Elogio	20	2,0%
Comunicação	20	2,0%
Sugestão	10	1,0%
Denúncia	2	0,2%
Total	989	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Ratificando a significância das reclamações enviadas à Ouvidoria da ANS, elaborou-se a tabela 7. Neste quadro são dispostas as *tags* mais utilizadas na classificação das manifestações de descontentamento próprias de ouvidoria recepcionadas no último trimestre de 2023. A partir de informações como esta, a unidade pode elaborar recomendações de melhorias cada vez mais adequadas e robustas.

Sem surpresa, no topo da lista e presente em 48,1% (N=476) das reclamações, figurou a “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”, que é equivalente à *tag* “Administrativo – Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória” na antiga classificação. Via de regra, estas demandas versam sobre ausência ou demora na resposta de demanda ou processo em que o demandante é parte interessada e o *status* do protocolo no sistema utilizado pela DIFIS é "Aguardando Classificação da Demanda NIP". Em seguida figurou a *tag* “Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)”, que foi identificado em 5,9% (N=54) das reclamações analisadas e que também diz respeito aos processos de mediação promovido pela DIFIS. Como paralelo, informa-se que as outras 349 reclamações receberam 45 *tags* distintas, o que leva à média brevemente inferior a 8 demandas por tema.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 4º trimestre de 2023

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	476	48,1%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	58	5,9%
Sem classificação - Tema não classificado	39	3,9%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	39	3,9%
Portabilidade - Normal	36	3,6%
Outros	341	34,5%
Total	989	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Concluindo o tópico sobre o atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria no 4º trimestre de 2023, avalia-se o cenário como favorável mesmo com o recuo da quantidade de acessos, posto que esse foi acompanhando pelo avanço das demandas coerentes com as atribuições da unidade. Como consequência, a força de trabalho da Ouvidoria da ANS está cada vez mais empregada na resolução de situações que podem contribuir para o aumento da satisfação dos usuários de serviços prestados pela Agência.

3 Outras atividades desenvolvidas no 4º trimestre de 2023

Notadamente, as ouvidorias públicas vêm se consolidando como espaços de participação social e, em consequência, é crescente o rol de atividades a serem executadas por essas unidades para que cumpram plenamente seu papel. Abaixo são listadas algumas das realizações da equipe da Ouvidoria da ANS, que ocorreram em paralelo ao tratamento das manifestações, no último trimestre de 2023.

- **Reuniões de equipe**: em cada semana do trimestre, o Ouvidor Interino da ANS promoveu reuniões através do *Teams* para orientar a equipe a respeito das atividades a serem desempenhadas. Nestes encontros os colaboradores puderam sanar dúvidas e apresentar seus pontos de vista sobre situações pontuais da rotina de trabalho.

- **REA-Ouvidorias 2024**: no mês de outubro a Assessoria de Informações da Ouvidoria fez a avaliação formulário do REA-Ouvidorias e verificou a necessidade de inclusão de novos itens. Ato contínuo, a Gerência de Tecnologia da Informação (GETI/DIGES/ANS) foi acionada para atualizar o formulário no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS. Com o novo formulário homologado, o modelo e o tutorial de preenchimento foram revisados e disponibilizados para os respondentes.

- **Estudo sobre operadoras ativas sem ouvidoria cadastrada:** como ação prévia ao recebimento dos formulários do REA-Ouvidorias 2024, a Assessoria de Informações da Ouvidoria elaborou

estudo estratégico com o objetivo de avaliar o cadastro da unidade de ouvidoria pelas operadoras com registro ativo. Em decorrência do levantamento, foi realizado contato direto com as operadoras que estavam irregulares e o resultado foi satisfatório.

- **Participação no 27º Comitê de Ouvidores do Sistema Unimed:** em novembro, a convite do Sistema Unimed o Ouvidor Interino da ANS fez apresentação para ouvidores das suas cooperativas. Os principais tópicos expostos foram: a diferenciação entre Serviço de Atendimento do Consumidor (SAC) e Ouvidoria; o Sistema Unimed no REA-Ouvidorias 2023; e a relevância da autonomia da Ouvidoria para recomendar melhorias.

- **Treinamento da equipe do Disque ANS**: no início do mês de dezembro o Ouvidor Interino da ANS ministrou treinamento para os colaboradores do Disque ANS que atendem as manifestações endereçadas à esta unidade. Na oportunidade foram feitas explicações sobre o papel da Ouvidoria, sobre o que é uma manifestação própria de ouvidoria, sobre os principais temas abordados pelos demandantes e sobre como deve ser feito o cadastro no Fala.BR

- **Revisão das *tags* do Fala.BR**: no decorrer do mês de dezembro a equipe da Ouvidoria fez, em conjunto a revisão das *tags* utilizadas no Fala.BR para classificar as manifestações recepcionadas de acordo com o tema que abordam. Como resultado, algumas classificações foram criadas ou revisadas e outras foram excluídas. Além disso, durante as discussões os colaboradores uniformizaram entendimentos sobre classificação de demandas.

- **Conselho de Usuários da ANS**: entre os dias 03 de novembro a 01 de dezembro a Ouvidoria da ANS disponibilizou aos conselheiros da Agência consultas referentes aos seguintes serviços: “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”, "Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS", "Obter certidão emitida pela ANS" e "Obter relatório de processos". Neste mesmo período, com apoio da Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI), a Ouvidoria promoveu campanha nas redes sociais da Reguladora com objetivo de chamar novos conselheiros e de divulgar as consultas disponíveis. Seguem duas imagens retiradas de um dos vídeos da campanha: