

RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA **2021**



RELATÓRIO DE GESTÃO

OUVIDORIA **2021**





2022. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão online

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

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 Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Ouvidoria - OUVID

OUVIDOR SUBSTITUTO

João Paulo Dias de Araújo

EQUIPE OUVIDORIA

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Juliana Menezes Cerqueira Gonçalves

Herivelto Ferraz Junior

Plácido Carvalho Catunda da Cruz

Vanessa Ventura de Oliveira

NORMALIZAÇÃO:

Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES

PROJETO GRÁFICO:

Gerência de Comunicação – GCOMS/SEGER/PRESI

Ficha Catalográfica

A256r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Relatório de gestão: Ouvidoria 2021 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria. – Rio de Janeiro: ANS, 2022.

1,2MB; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria - gestão. 4. Ouvidoria - operadoras. I. Título.

CDU 346.7

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

SUMÁRIO EXECUTIVO

Este relatório tem por finalidade divulgar os resultados do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS no ano de 2021. A Ouvidoria é unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SisOuv), a qual compete receber, dar tratamento e responder às manifestações de toda a sociedade sobre os serviços colocados à disposição pela autarquia.

Em 2021, foram tratadas 4.759 manifestações pertinentes à ANS, quantidade que representa um decréscimo de 8,4% em relação ao ano anterior. Destas, 62,5% foram recepcionadas por meio do sistema Fala.Br e 35,2% pelo telefone. O Fala.Br é o sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o recebimento e tratamento das manifestações pelas unidades do SisOuv.

As manifestações que versam sobre as atribuições e serviços da ANS, classificadas como próprias de ouvidoria alcançaram o número de 2.598, 54,6% do total. As manifestações não próprias, que, em geral, cuidam de reclamações de beneficiários sobre o atendimento de suas Operadoras, somaram 2.161, o que representa 45,4% do total.

Sobre as demandas não próprias, a Ouvidoria está trabalhando juntamente com a Diretoria de Fiscalização – DIFIS e a Diretoria de Gestão – DIGES, para criar solução que permita a portabilidade dessas manifestações para a fiscalização, em atendimento à recomendação feita pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) em relatório de avaliação expedido em 2021.

Segundo a classificação por tipo, as manifestações próprias foram identificadas como: reclamação (78%), solicitação (11%), comunicação (6%), sugestão (3%), elogio (1%) e denúncia (1%).

A Ouvidoria da ANS conseguiu reduzir o tempo médio de resposta das manifestações para 4,7 dias, ante o resultado de 5,3 dias registrado no ano anterior. As manifestações próprias levaram um tempo médio para serem respondidas de 7,4 dias e as não próprias, 1,4 dia.

O assunto mais abordado nas manifestações próprias, classificado segundo eixo temático, é “Demora na resposta da demanda processo”, com 903 demandas, correspondente a 34,8% do total. Dentro deste eixo, o tema mais recorrente é “Demora na resposta da demanda/processo/Análise Fiscalizatória”, que representa 28,6%. Na maioria destas manifestações o usuário demonstra insatisfação quanto à demora na análise de demandas de reclamação sobre operadoras de planos de saúde, que passaram pela etapa da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e aguardam análise pela equipe técnica da DIFIS.

Todas as manifestações recepcionadas são tratadas individualmente, com encaminhamento à área técnica responsável, e elaboração de resposta para o cidadão, com os esclarecimentos necessários às suas questões específicas.

No ano de 2021, foram iniciadas as atividades do Conselho de Usuários da ANS, que tem previsão na Lei nº 13.460, de 2017, e tem por escopo possibilitar uma nova forma de participação da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos.

A Ouvidoria da ANS promoveu campanha de divulgação do Conselho no seu próprio portal e redes sociais, para estimular a participação dos usuários dos serviços. Avalia-se o resultado desta ação como positivo, pois a inscrição de novos conselheiros chegou ao número de 182 participantes. Também foram divulgadas peças para promover as consultas feitas.

Foram realizadas as duas primeiras consultas, que contemplaram os serviços: “Esclarecer dúvidas referentes à Saúde Suplementar” e “Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS”. Tais consultas não tiveram retorno relevante de respostas, levando a Ouvidoria a rever seu planejamento para os próximos anos.

Outra realização importante é a divulgação do Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias, que aborda dados dos atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde, bem como sobre as recomendações de melhorias e de correções nos processos de trabalho baseadas nas demandas dos usuários dos serviços. Este relatório foi divulgado pela Ouvidoria da ANS no mês de outubro de 2021.

Mesmo num período atípico, de pandemia, o resultado alcançado foi bastante significativo, com formulários encaminhados por 980 operadoras, ou 90,5% daquelas que possuem unidade de ouvidoria cadastrada na ANS, sendo este o melhor resultado registrado nos últimos 5 anos.

Este estudo aborda em tópicos específicos o detalhamento das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2021 e promove a reflexão sobre possíveis melhorias a serem adotadas.

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Manifestações recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2017 a 2021	9
Gráfico 2 - Quantidade mensal de manifestações tratadas, encaminhadas e arquivadas	10
Gráfico 3 - Quantidade de manifestações pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de ouvidoria - 2019 a 2021	11
Gráfico 4 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo tipo	11
Gráfico 5 - Média mensal de dias para finalização das manifestações pertinentes à ANS – 2020 e 2021	12
Gráfico 6 - Manifestações sobre a pandemia do novo coronavírus – Covid-19 – 2020 e 2021	13
Gráfico 7 - Percentual geral de respostas sobre o atendimento de manifestações	17
Gráfico 8 - Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria	17

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada	9
Tabela 2 - Tempo de finalização das manifestações segundo classificação se próprias ou não de ouvidoria – 2020 e 2021	12
Tabela 3 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo tema	14
Tabela 4 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo assuntos mais frequentes	15

SUMÁRIO

1 Apresentação	8
2 Atendimento das manifestações recebidas em 2021	9
2.1 Assuntos abordados nas manifestações	12
2.2 Aprimoramento do tratamento das manifestações	16
2.3 Perfil dos usuários	16
2.4 Satisfação dos usuários: apresentação dos resultados da ANS no "Painel Resolveu?"	17
3 Outras atividades desenvolvidas em 2021	19
3.1 Conselho de usuários da ANS	19
3.2 Cadastro das ouvidorias das operadoras	20
3.3 Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)	20
3.4 Relatório Trimestral da Ouvidoria	21
3.5 Campanhas de Comunicação Interna e Externa	22
4 Considerações finais	23
Referências	24
ANEXO A – Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2021, ano base 2020	25
ANEXO B – Texto da campanha #INTEGRIDADE SOMOS TODOS NÓS	26
ANEXO C – Peças da campanha sobre o Conselho de Usuários da ANS	27

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da ANS é o principal canal de interlocução entre a Agência responsável por regular o mercado de assistência privada à saúde no Brasil e os cidadãos, que utilizam os seus serviços, seja para obter informações, esclarecer dúvidas, realizar reclamações em face de sua operadora ou efetivar a troca de seu plano de saúde.

De acordo com os dados mais recentes da Sala de Situação da ANS, esse mercado possui, 48,9 milhões de beneficiários de planos de saúde médico-hospitalares e 29 milhões de planos exclusivamente odontológicos, números que mostram a importância que esse setor tem na vida das pessoas, e, por consequência, a relevância dos serviços da Agência para parcela significativa da população.

A atividade primordial da Ouvidoria da ANS é recepcionar, dar tratamento e oferecer resposta às manifestações dos cidadãos sobre os serviços da ANS. Além disso, esta unidade acompanha a instituição e o desempenho das unidades de ouvidoria das operadoras de planos de saúde, que são instâncias de revisão das decisões sobre pedidos de atendimento aos beneficiários.

Os resultados são divulgados anualmente por meio do Relatório do Atendimento das Ouvidorias, o REA-Ouvidorias. Este estudo anual serve para analisar de que forma esses espaços estão sendo utilizados pelos beneficiários e pelos entes regulados, além de ser instrumento de subsídio para propostas de melhorias do setor.

Para cumprir essas e as outras atribuições, a Ouvidoria tem garantida a sua independência, por estar vinculada à estrutura organizacional da ANS e por ser dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 anos, vedada a recondução. A Lei nº 13.848, de 2019, estabeleceu regras fundamentais para o funcionamento das unidades de ouvidoria das Agências Reguladoras.

Tal norma instituiu que o Ouvidor deve ser escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da Agência Reguladora. A unidade deve contar com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da Agência.

Atualmente, a equipe da Ouvidoria da ANS, já incluindo o Ouvidor Substituto - uma vez que se aguarda a indicação do novo Ouvidor pelo Presidente da República, desde o final do último mandato ocorrido em setembro de 2020 - é formada por quatro servidores de carreira da ANS e duas colaboradoras terceirizadas.

Os resultados alcançados por essa equipe no ano de 2021 e, especialmente, os dados extraídos do conjunto de atendimentos feitos, estão contempladas no presente Relatório de Gestão, que tem por escopo prover informações qualificadas não apenas à alta gestão da ANS, mas ao setor de saúde suplementar e à sociedade. É importante observar que o Relatório apresenta nesse ano novo formato e nomenclatura, condizentes com as regras previstas na Portaria CGU nº 581, de 2021, que estabelece orientações para as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, do qual faz parte a Ouvidoria da ANS.

Com as modificações, que tornam o texto mais objetivo e sucinto, espera-se que a leitura seja facilitada para o público em geral, sem deixar de trazer as informações sobre o desempenho da Ouvidoria.

A divulgação deste relatório, portanto, promove a transparência e o controle social, com o encaminhamento deste documento ao Ministério da Saúde, Senado Federal, Câmara dos Deputados, Tribunal de Contas da União, e a publicação no Portal da ANS, conforme previsão contida na Lei Federal nº 13.848, de 2019, a Lei-Geral das Agências Reguladoras.

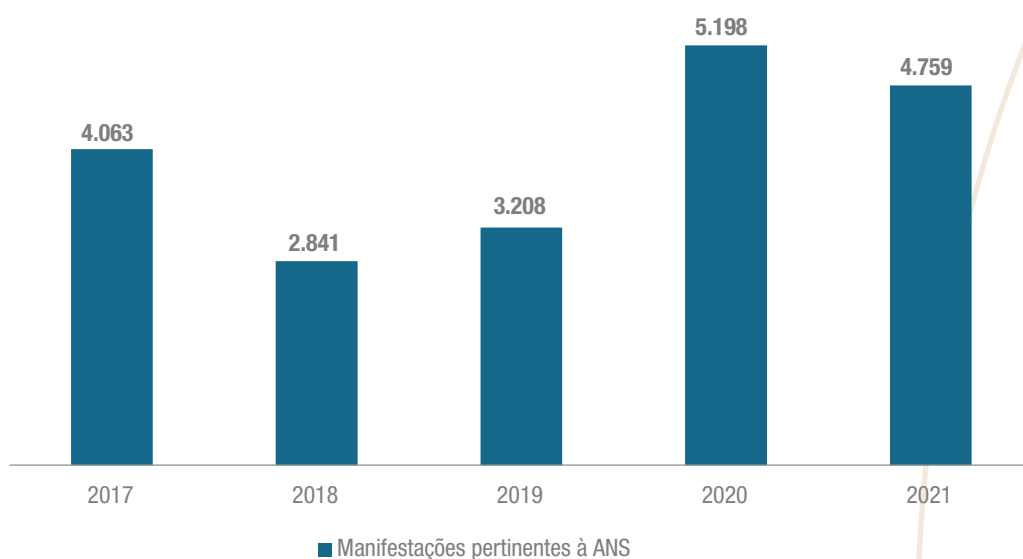
CAPÍTULO 2

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2021

O atendimento às manifestações dos usuários de serviços públicos é a atividade primária da Ouvidoria. Na qualidade de unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, à Ouvidoria da ANS compete receber, dar o devido tratamento e responder às manifestações de toda a sociedade, nos termos do que dispõem a Lei nº 13.460/2017, o Decreto nº 9.492/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021.

No exercício dessa atribuição, em 2021, foram tratadas 4.759 manifestações pertinentes à ANS, que representa um decréscimo de 8,4% em comparação ao exercício de 2020 (Gráfico 1).

Gráfico 1 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2017 a 2021



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2021.

Quanto aos canais de entrada, foram registradas 2.974 manifestações diretamente pelos usuários no sistema Fala.Br. Foram ainda recebidas 1.677 manifestações por telefone e 108 por outros meios (Tabela 1). Cabe esclarecer que as duas últimas são registradas no Fala.Br. A categoria “Outros” abrange manifestações recebidas por *e-mail*, protocolo eletrônico etc.

Tabela 1 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada

Canal	Qtde	%
Fala.Br	2.974	62,5%
Telefone	1.677	35,2%
Outros	108	2,3%
TOTAL	4.759	100,0%

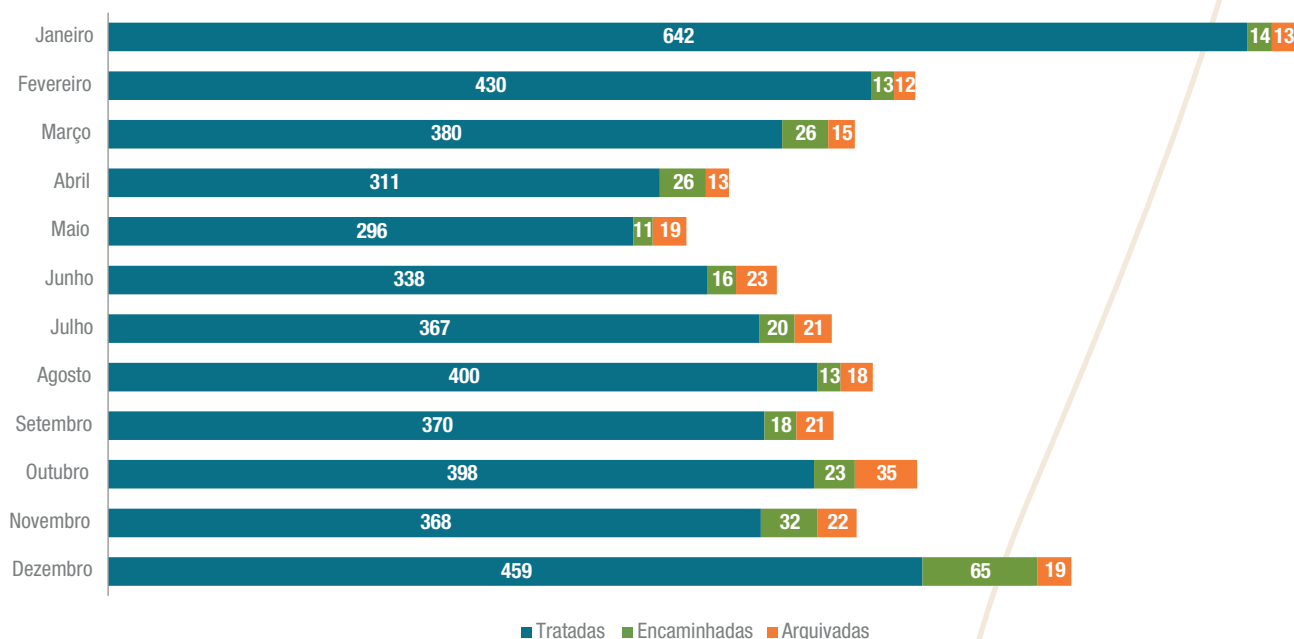
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Há que se observar, contudo, que a Ouvidoria da ANS também recepciona manifestações cujos assuntos são relacionados a outros órgãos e entidades da Administração Pública. Nesse sentido, dispõe o Decreto nº 9.492/2018 que as unidades de ouvidoria, ao receber manifestação sobre matéria alheia às suas competências, as encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas. Alguns exemplos frequentes são manifestações sobre o Sistema Único de Saúde - SUS, vigilância sanitária, auxílio emergencial etc.

Além disso, há um reduzido número de manifestações que são arquivadas. Os motivos mais recorrentes são: duplicidade de demanda e insuficiência de dados para tratamento.

O Gráfico 2 indica o quantitativo mensal de manifestações tratadas, encaminhadas a outros órgãos ou entidades e arquivadas. No que se refere às manifestações tratadas, destaca-se o mês de janeiro, com 642 manifestações.

Gráfico 2 - Quantidade mensal de manifestações tratadas, encaminhadas e arquivadas



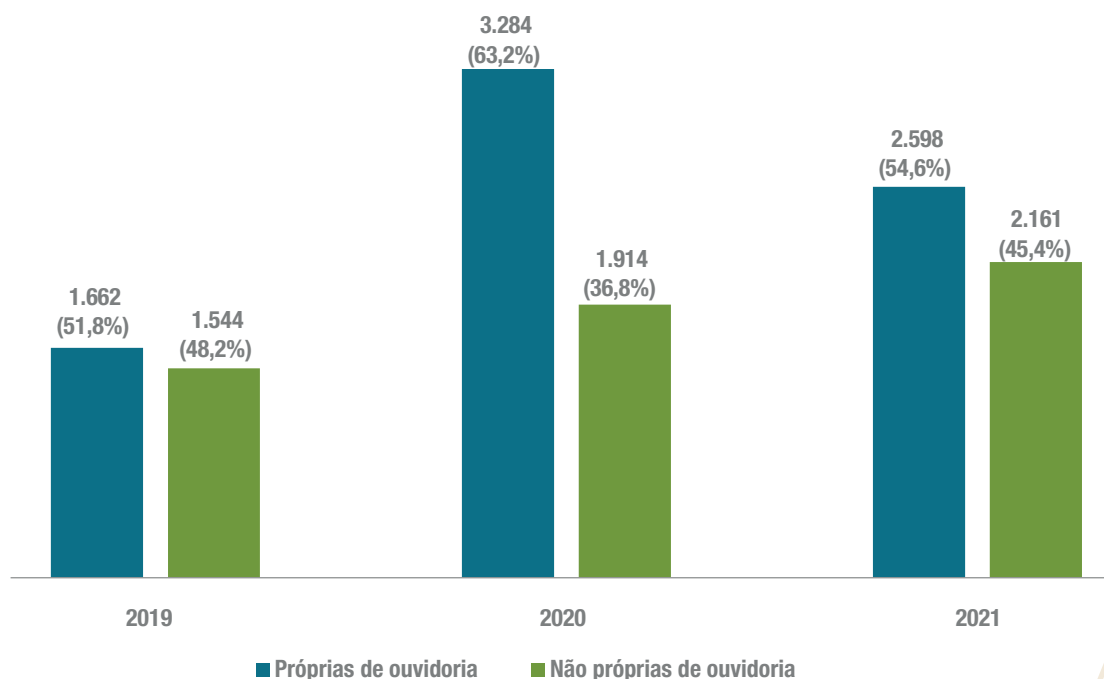
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Sobre as manifestações tratadas, importa destacar um aspecto relevante do trabalho da Ouvidoria da ANS que é o fato de existirem dois grandes grupos de manifestações: as que se referem à atuação da ANS ou a seus serviços prestados; e as que cuidam da relação entre os agentes do mercado de saúde suplementar, notadamente, reclamações de usuários sobre o atendimento de suas operadoras de planos de saúde. As primeiras são classificadas como manifestações próprias de ouvidoria, enquanto as segundas são classificadas como não próprias.

É importante realçar que a ANS disponibiliza canais específicos de atendimento às demandas de beneficiários de planos de saúde sobre suas operadoras, tratando-se de serviço específico catalogado no Portal Gov.Br. Nesse sentido, tais demandas, quando recepcionadas no sistema Fala.Br, são respondidas com as orientações para que sejam registradas e processadas pelo fluxo apropriado do serviço.

Em 2021, foram recepcionadas 2.598 manifestações próprias, ao passo que as manifestações não próprias totalizaram 2.161 (Gráfico 3).

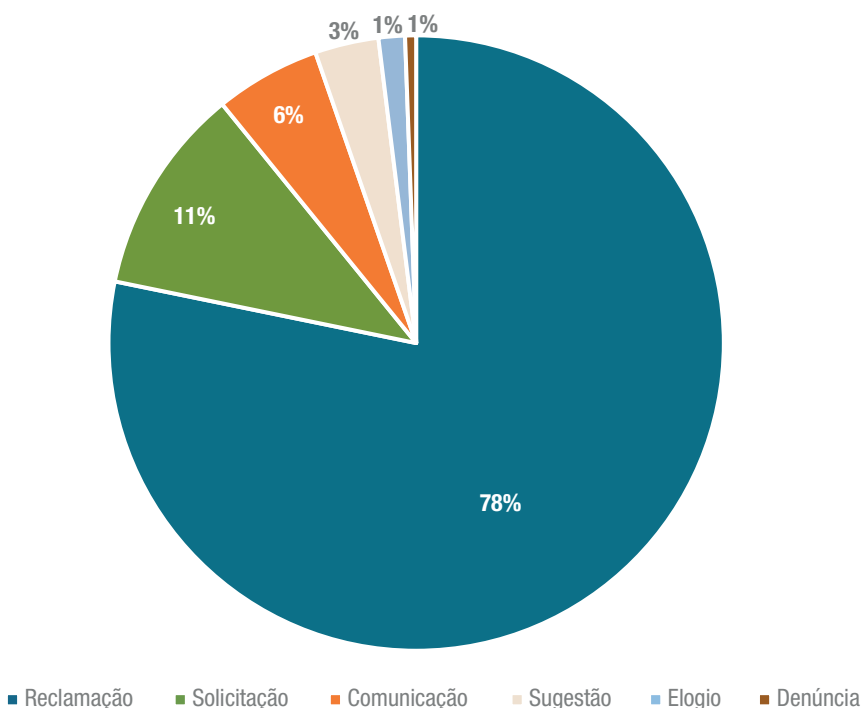
Gráfico 3 - Quantidade de manifestações pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de ouvidoria - 2019 a 2021



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Sobre a tipologia das manifestações, especificamente quanto às manifestações próprias, reclamação é o tipo predominante, com 78% das manifestações, seguida de solicitação (11%), comunicação (6%), sugestão (3%), elogio (1%) e denúncia (1%) (Gráfico 4).

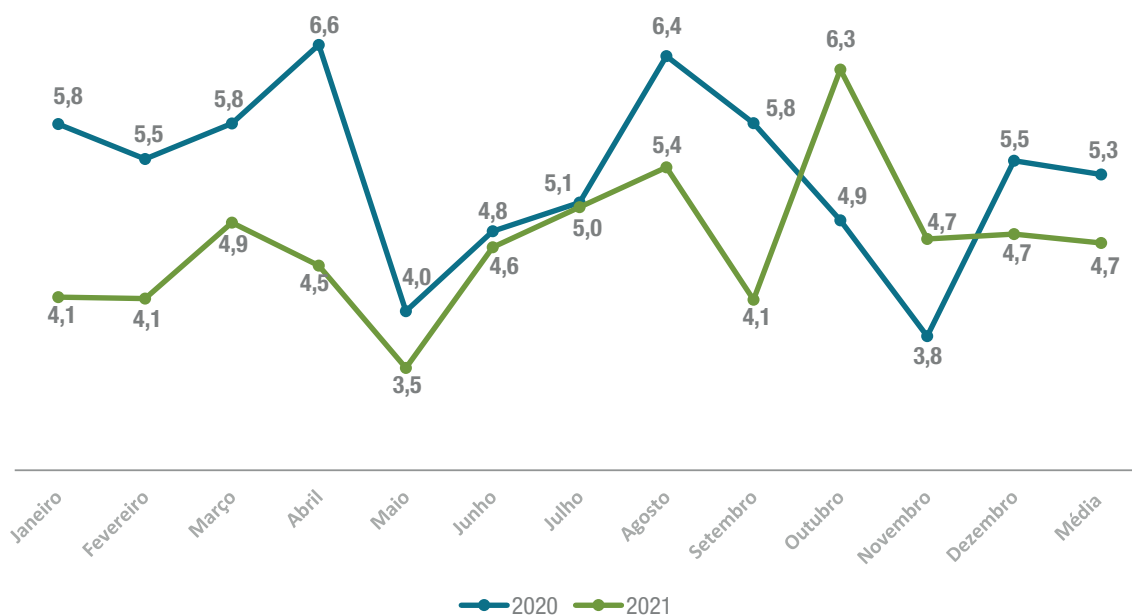
Gráfico 4 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo tipo



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Em relação ao tempo de atendimento das manifestações, a Ouvidoria da ANS registrou um tempo médio de resposta de 4,7 dias, índice inferior à média de 2020 (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Média mensal de dias para finalização das manifestações pertinentes à ANS – 2020 e 2021



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Importante observar que o tempo médio leva em conta tanto as manifestações próprias quanto as não próprias. É natural que manifestações próprias levem um tempo maior de atendimento, visto que, em regra, necessitam de subsídios das áreas técnicas da ANS para resposta ao usuário.

Diante desse aspecto, verifica-se que as manifestações próprias foram finalizadas, em média, em 7,4 dias, enquanto as não próprias levaram uma média de 1,4 dias (Tabela 2).

Há que se destacar, ainda, a ocorrência de uma manifestação própria, com tempo de finalização de 122 dias. Trata-se de uma comunicação que, conforme dispõe o art. 23 do Decreto 9.492/2018, não obriga resposta conclusiva, não havendo, portanto, prazo legal de resposta.

Outra manifestação não própria levou um total de 72 dias para finalização, por se tratar de demanda registrada originariamente junto a outro órgão, que levou tempo considerável para encaminhá-la à Ouvidoria da ANS. Por esse motivo, foi considerado pelo sistema o tempo total, desde seu registro em outro órgão. Contudo, no momento do encaminhamento externo, o prazo de atendimento é reiniciado. Nesse contexto, confirma-se que a Ouvidoria da ANS cumpriu os prazos legais de atendimento.

Tabela 2 - Tempo de finalização das manifestações segundo classificação se próprias ou não de ouvidoria – 2020 e 2021

Tempo de finalização (Dias)	2020		2021	
	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	7,8	1,1	7,4	1,4
Mínimo	0	0	0	0
Máximo	57	58	122	72
Qtde	3.284	1.914	2.598	2.161

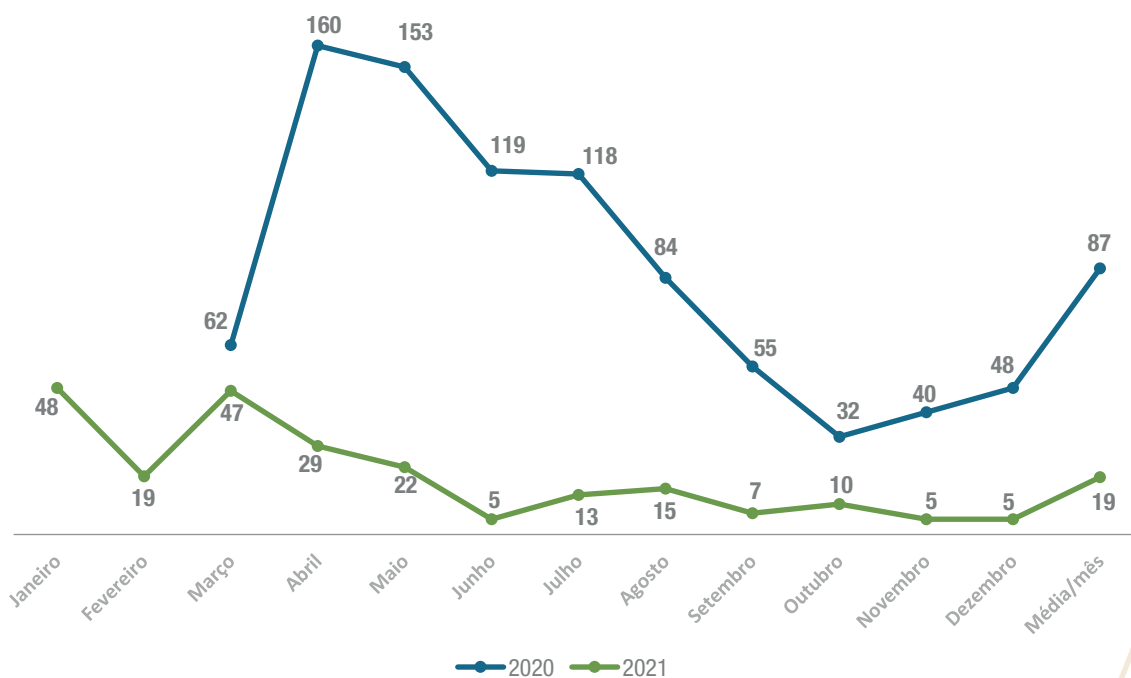
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

2.1 ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES

Desde o início do ano de 2020, com a declaração de pandemia de coronavírus pela Organização Mundial de Saúde, assuntos relacionados a esse tema passaram a ser objeto de manifestações dos cidadãos.

Durante o ano de 2021, a Ouvidoria da ANS recepcionou um total de 224 manifestações relacionadas à pandemia, representando uma queda de 74,3% em relação à 2020 (Gráfico 6). Embora a pandemia tenha perdurado por todo o ano de 2021 e ainda seja um tema atual, os assuntos que demandavam atuação mais direta da ANS foram concentrados no ano anterior, como atualização do rol de procedimentos, suspensão de reajustes, teleatendimento etc.

Gráfico 6 – Manifestações sobre a pandemia do novo coronavírus – Covid-19 – 2020 e 2021



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Em relação aos grandes eixos temáticos das manifestações, destaca-se o tema “Demora na resposta da demanda/processo”, com 34,8% das manifestações, sendo influenciado, especialmente, pelo subtema “Análise fiscalizatória”, com 28,6% (Tabela 3).

Tais manifestações se referem à insatisfação de usuários sobre a demora na análise de demandas de reclamação sobre operadoras de planos de saúde que passaram pela etapa de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e aguardam análise pela equipe técnica da DIFIS. Observa-se que, em resumo, parte dos usuários aguarda o resultado dessa fase por julgar que a Agência, ao reconhecer indícios de infração pelas operadoras, poderá compeli-las a conceder o atendimento ao beneficiário.

Nesse sentido, ainda que se trate de assunto frequente, a Ouvidoria dá o devido encaminhamento a todas as manifestações que versam sobre o tema à DIFIS, que subsidia a resposta da Ouvidoria em cada caso concreto. As respostas informam sobre o andamento da demanda, os meios de acompanhamento e sobre o rito processual de fiscalização, incluindo esclarecimentos quanto ao papel regulador da ANS e sobre o caráter coletivo das ações fiscalizatórias da Agência.

O segundo eixo temático mais frequente é “Andamento de demanda/processo”, que abrange manifestações sobre o andamento de demandas e processos, especialmente sobre o resultado de demandas de fiscalização. Tais questionamentos também são respondidos de forma individualizada, com o apoio da DIFIS e dos Núcleos da Agência.

O terceiro eixo temático mais abordado nas manifestações é o relacionado ao Disque-ANS, serviço de atendimento telefônico prestado de forma terceirizada. Trata-se de um dos principais canais de atendimento da ANS, o qual disponibiliza o cadastro de demandas de informação e reclamação de beneficiários, operadoras e prestadores.

O teor das manifestações, em sua maioria, remete a reclamação quanto à queda da ligação telefônica, conteúdo da informação prestada, ou mau atendimento pelo atendente. Essas manifestações são tratadas mediante encaminhamento para a área técnica responsável pelo serviço, que procede à análise do atendimento e, quando é o caso, formaliza pedido de desculpas pelo ocorrido e realiza novo contato com o cidadão.

São registrados, ainda, elogios ao serviço prestado pelo Disque-ANS, nos quais os usuários demonstram satisfação pelo atendimento. Da mesma forma, essas manifestações são encaminhadas à Diretoria de Fiscalização.

Tabela 3 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo tema

Manifestações próprias de ouvidoria		
Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	742	28,6%
Demora na resposta da demanda/processo	71	2,7%
Demora na resposta da demanda/processo – Apuração dos núcleos	57	2,2%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	17	0,7%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	15	0,6%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise em segunda instância	1	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo - Subtotal	903	34,8%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	124	4,8%
Andamento da demanda/processo	52	2,0%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise dos núcleos	27	1,0%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor	4	0,2%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acompanhamento virtual de demandas em apuração nos núcleos	3	0,1%
Andamento da demanda/processo - Subtotal	210	8,1%
Disque-ANS	76	2,9%
Disque ANS - Atendimento ruim	64	2,5%
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	42	1,6%
Disque ANS - Resposta insuficiente	5	0,2%
Disque ANS - Queda da ligação	4	0,2%
Disque ANS - Recusa de registro	2	0,1%
Disque ANS - Subtotal	193	7,4%
Questionamento de inclusão ou não inclusão	131	5,0%
Sugestão de inclusão	61	2,3%
Rol de Procedimentos - Subtotal	192	7,4%
Guia de Plano	104	4,0%
SEI	33	1,3%
SIB	9	0,3%
COMPROVA	6	0,2%
TISS	5	0,2%
Portal Operadoras	3	0,1%
Sala de Situação	3	0,1%
DIOPS	2	0,1%
SIP	1	0,0%
PTA	1	0,0%
REA-Ouvidorias	1	0,0%
Sistemas da ANS - Subtotal	168	6,5%
Plano Individual	88	3,4%
Plano Coletivo	26	1,0%
Faixa etária	7	0,3%
Plano antigo	5	0,2%
Reajuste - Subtotal	126	4,8%

Manifestações próprias de ouvidoria		
Assunto	Qtde	%
Fale Conosco – Login e Senha	51	2,0%
Fale Conosco	40	1,5%
Fale Conosco - Erro de cadastro	23	0,9%
Fale Conosco - Resposta insuficiente	5	0,2%
Fale Conosco - Escondido no <i>site</i>	2	0,1%
Fale Conosco - Subtotal	121	4,7%
Portabilidade - Normal	79	3,0%
Portabilidade - Especial	15	0,6%
Portabilidade - Extraordinária	9	0,3%
Portabilidade - Subtotal	103	4,0%
Dados abertos	63	2,4%
Indicadores da ANS	4	0,2%
Dados gerais	3	0,1%
Dados do setor - Subtotal	70	2,7%
Outros	512	19,7%
TOTAL	2.598	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Segundo informação da área técnica, a demora na resposta está diretamente associada ao aumento expressivo de demandas que a ANS vem recepcionando em seus canais de atendimento nos últimos anos, somado a não reposição de servidores. Registre-se, entretanto, que a ANS vem adotando todas as medidas necessárias, e no limite da sua esfera de competência, para resolver a carência de pessoal em seus quadros.

Ao se analisar os assuntos isoladamente de seus eixos temáticos, além da demora na análise fiscalizatória, observa-se que o segundo assunto mais recorrente foi relacionado ao Rol de Procedimentos (Tabela 4). Nesse caso, são manifestações em que usuários questionam as razões de determinado procedimento não ser de cobertura obrigatória ou, ainda, as suas diretrizes de utilização. Desse modo, a Ouvidoria responde as manifestações com base nos esclarecimentos da Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos - DIPRO, também de forma individualizada.

Cabe também ressaltar que os dez assuntos mais demandados respondem por 60,7% do total de manifestações do período. O item “Outros” congrega todos os demais assuntos de menor número.

Tabela 4 - Manifestações próprias de ouvidoria segundo assuntos mais frequentes

Manifestações próprias de ouvidoria		
Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	742	28,6%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	131	5,0%
Administrativo – Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	124	4,8%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	104	4,0%
Reajuste - Plano Individual	88	3,4%
Legislação - Normativos em geral	81	3,1%
Portabilidade - Normal	79	3,0%
Eixo sem classificação - Tema não classificado	77	3,0%
Atendimentos prestados pela ANS - Portal da ANS	76	2,9%
Atendimentos prestados pela ANS – Disque-ANS	76	2,9%
Outros	1.020	39,3%
TOTAL	2.598	100%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

2.2 APRIMORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

A Ouvidoria da ANS utiliza como sistema de atendimento a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.Br, de uso obrigatório pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal. Importante inovação do sistema implementada em 2021 pela OGU foi o módulo de triagem e tratamento, que possibilita que todo o trâmite da manifestação, entre unidade de ouvidoria e áreas técnicas, seja processado na plataforma, o que garante maior segurança e rastreabilidade ao processo.

Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 dispôs sobre a obrigatoriedade de utilização do módulo por todas as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal. Tendo em vista a disposição normativa, a Ouvidoria enviou esforços para que toda a tramitação de manifestações com as áreas técnicas seja feita via módulo de triagem e tratamento do Fala.Br. Assim, foram feitas, ao longo do ano, diversas reuniões com gestores e interlocutores, nas quais a Ouvidoria apresentou o sistema e o uso do módulo, e procedeu ao cadastro dos usuários na Plataforma, prestando o suporte necessário.

Como resultado, pode-se verificar que o relacionamento entre a unidade e áreas técnicas da ANS foi aperfeiçoado, com a plena utilização dessa nova ferramenta do sistema Fala.Br.

Adicionalmente, a OGU realizou avaliação do processo de atendimento da Ouvidoria da ANS, iniciada no fim de 2020 e concluída em 2021. A avaliação tomou por base uma amostra estatística de manifestações tratadas pela Ouvidoria da ANS durante o exercício de 2019. Também foram realizadas reuniões de apresentação e foram prestadas informações por meio de um questionário de avaliação.

Em síntese, observou-se que a unidade possui uma boa gestão de processos e de pessoal, capazes de contribuir para o atendimento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do curto prazo de conclusão das respostas e do desempenho no tratamento das manifestações. O relatório final está disponível para consulta no endereço: https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/66476/8/Relatorio_ANS_2.pdf.

Por fim, durante o ano de 2021, a Ouvidoria da ANS também atualizou o mapeamento do processo de atendimento de manifestações, com o objetivo de adequá-lo aos novos dispositivos normativos. Além disso, foi atualizada a gestão de riscos do processo de atendimento, também contemplando as mudanças implementadas após a publicação da Portaria CGU nº 581/2021.

2.3 PERFIL DOS USUÁRIOS

A OGU disponibiliza o “Painel Resolveu?” (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), ferramenta tecnológica em que são disponibilizadas diversas informações sobre os atendimentos e o desempenho das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal, à toda a sociedade. Trata-se de mais uma medida de incentivo à transparência e controle social.

Uma das dimensões disponíveis no painel é a que abrange o perfil dos usuários. Em consulta realizada em 08 de fevereiro de 2022, revela-se que, quanto à faixa etária, a maioria dos usuários da Ouvidoria da ANS que informaram a idade pertencem à faixa de 20 a 39 anos, seguida da faixa de 40 a 59 anos. Com a finalidade de estabelecer um parâmetro¹, importa informar que as faixas etárias de 20 a 39 anos e de 40 a 49 são respectivamente, as que mais agrupam beneficiários de planos de saúde.

No que se refere ao gênero, verifica-se que 16,6% dos usuários informaram ser do sexo feminino, 10,6% informaram ser do sexo masculino e o restante não identificou o gênero. Considerando o total de respostas, as mulheres representam 61,1% do total e os homens, 38,9%. Na saúde suplementar, tem-se que 52,2% dos beneficiários são mulheres e 47,8%, homens.

Sobre a localização, a maioria dos informantes relatou ser do estado de São Paulo, seguido de Rio de Janeiro e Minas Gerais. Este resultado guarda relação exata com a distribuição da quantidade de beneficiários por Estado, de acordo com dados da ANS. Ou seja, São Paulo, Rio de Janeiro e Minas Gerais são, nesta ordem, as localidades com os maiores quantitativos de beneficiários.

Por fim, quanto ao aspecto de raça e cor, 78,1% não informaram; 14,8% são da cor branca; 5,15% da cor parda; 1,29% da cor preta; 0,64% da cor amarela; e 0,03% são indígenas. Atualmente, a ANS não guarda informações sobre raça e cor dos beneficiários.

Diante dos números apresentados, verifica-se que a amostra não é significativa, e que ainda são poucos os usuários que preenchem todos os dados cadastrais, sobretudo porque grande parte dessas informações são opcionais.

¹ Consulta ao Tabnet ANS, em 21 de março de 2022. Dados referentes ao mês de dezembro de 2021.

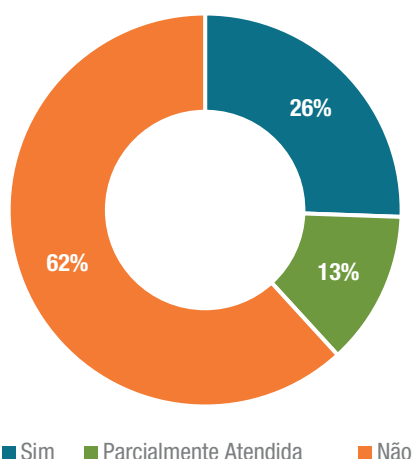
2.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA ANS NO “PAINEL RESOLVEU?”

Uma das principais informações do “Painel Resolveu?” são os resultados da pesquisa de satisfação das unidades de ouvidoria.

Ao final de toda manifestação do Fala.Br, é disponibilizado ao usuário um breve questionário de satisfação quanto ao atendimento prestado. Em consulta ao painel realizada em 07 de fevereiro de 2022, apurou-se os resultados a seguir.

A percepção do usuário quanto ao atendimento de sua manifestação pela Ouvidoria mostra que 26% consideraram ter sua demanda atendida; 13% consideraram sua demanda parcialmente atendida; e 62% consideraram não ter sido atendidos (Gráfico 7).

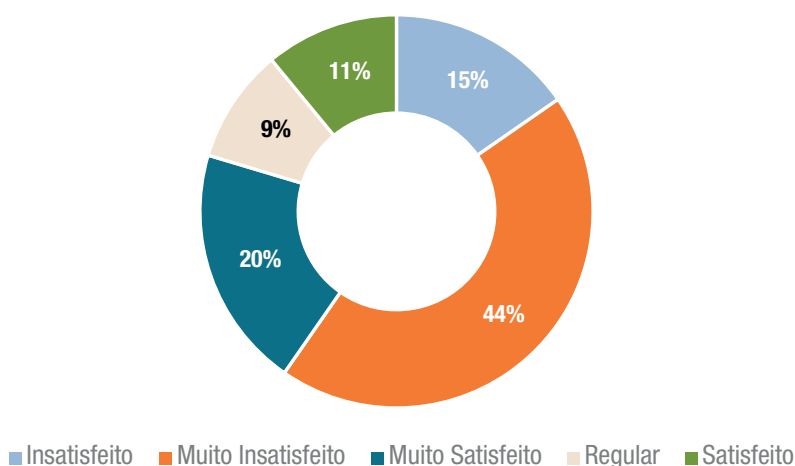
Gráfico 7 - Percentual geral de respostas sobre o atendimento de manifestações



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

Outra dimensão avaliada se refere ao nível de satisfação dos usuários quanto à sua manifestação. No ano de 2021, registrou-se que os usuários classificaram sua satisfação de acordo com os seguintes percentuais: 20% como muito satisfeito, 11% como satisfeito, 9% como regular, 15% insatisfeito e 44% muito insatisfeito. Dentre os que se declararam muito insatisfeitos, grande parte das justificativas referiam-se ao conteúdo das respostas enviadas, em especial, ao redirecionamento aos outros canais de atendimento da ANS feito nos casos das manifestações não próprias de ouvidoria.

Gráfico 8 - Satisfação quanto ao atendimento da Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2022.

De posse dos resultados, verifica-se um percentual significativo de usuários que consideraram não ter sido atendidos ou se consideraram insatisfeitos. Há que se ressaltar que os índices são próximos aos dos anos anteriores. Adicionalmente, é possível indicar algumas razões, já identificadas nos relatórios anteriores, para o resultado, como: o alto índice de manifestações não próprias, conjugado com a ausência de redirecionamento interno de tais demandas; e a expectativa dos usuários quanto ao resultado das manifestações, que esperam uma ação da Ouvidoria no sentido de que seu caso seja prontamente atendido.

Sobre o não redirecionamento interno de manifestações não próprias, a Ouvidoria da ANS formalizou consulta à Diretoria de Fiscalização sobre a viabilidade de se adotar a portabilidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria, que tratem de manifestações de beneficiários em face de operadoras de planos de saúde.

A ação está em fase de estudo pela Ouvidoria, pela DIFIS e pela DIGES, tendo em vista que a solução envolve potencialmente a necessidade de implementação de ferramenta tecnológica. Cabe ressaltar que essa medida foi objeto de recomendação da OGU no âmbito da avaliação realizada.

Sobre a insatisfação quanto ao andamento de demandas, é importante observar que não somente as demandas de fiscalização, mas também outros processos administrativos que se desenvolvem na ANS, possuem um rito próprio estabelecido pela legislação.

Nesse sentido, não é possível, diante de uma reclamação sobre demora na resposta, por exemplo, que a Ouvidoria promova junto às áreas técnicas a priorização de um caso em detrimento de outros. Tal possibilidade atentaria contra o princípio da isonomia, já que privilegiaria um cidadão em desfavor de outro. Contudo, a Ouvidoria envida esforços no sentido de prestar os devidos esclarecimentos de forma tempestiva ao usuário e não descarta a possibilidade de recomendar melhorias a partir das manifestações recebidas.

Quanto à expectativa sobre o resultado de demandas de fiscalização, a Ouvidoria estuda a possibilidade de sugerir ações com vistas a melhor esclarecer o cidadão sobre o andamento de suas demandas junto à ANS. Entende-se que grande parte das manifestações de Ouvidoria, sejam sobre demora ou sobre a resposta à reclamação registrada, poderiam ser evitadas caso o usuário estivesse melhor informado quanto ao papel regulador da Agência, sobre os respectivos ritos processuais e, especialmente, quanto a determinadas normas e regras, muitas vezes, objetos das próprias demandas.

Ainda em 2021, foi realizada reunião com a DIFIS para discussão do assunto. Trata-se de assunto de grande relevância para o trabalho da Ouvidoria para o próximo exercício.

CAPÍTULO 3

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021

Neste tópico do relatório são apresentadas outras atividades que a equipe da Ouvidoria da ANS desempenhou no ano de 2021, sem prejuízo do atendimento às manifestações.

3.1 CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS

O Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado, no Poder Executivo federal, pelo Decreto nº 9.492, de 2018. Na Portaria nº 581, de 2021, a CGU estabelece orientações para o exercício das atividades referentes ao Conselho de Usuários no âmbito das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Essencialmente, o Conselho de Usuários é uma nova forma de participação direta da sociedade na avaliação e melhoria dos serviços públicos, que objetiva proporcionar a conexão entre os usuários e os gestores responsáveis pelo serviço. Qualquer cidadão pode ser conselheiro e participar de forma totalmente virtual: da inscrição à avaliação dos serviços públicos, todas as etapas são realizadas através da plataforma do Conselho de Usuários: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

O objetivo de enviar consultas periódicas e exclusivamente aos conselheiros da ANS é avaliar a qualidade percebida dos serviços que constam na Carta de Serviços desta Agência Reguladora. As consultas serão desenvolvidas em parceria com os gestores dos serviços, que poderão testar hipóteses e identificar possibilidades de melhorias na atuação da ANS.

Em atendimento às normas previamente citadas, as atividades do Conselho de Usuários da ANS são administradas pela Ouvidoria, que planeja atender às atividades de chamamento público, disponibilização de consultas e consolidação de seus resultados através de relatório. O resultado dessas consultas pode servir como subsídio para o desenvolvimento e reformulação dos serviços prestados pela ANS.

No ano de 2021, a Ouvidoria da ANS realizou campanha de comunicação nas redes sociais e no Portal da ANS na internet, com o objetivo de estimular a participação dos usuários dos serviços no conselho, conforme explicitado no item 3.5 deste relatório. Como resultado, o número de conselheiros inscritos na plataforma saltou de 66 para os atuais 182.

Passada essa fase, a Ouvidoria realizou nova campanha de comunicação para divulgar as duas primeiras consultas aos conselheiros sobre serviços: “Esclarecer dúvidas referentes à Saúde Suplementar” e “Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS”. Estas consultas foram elaboradas com a participação das áreas técnicas responsáveis pelos serviços, que indicaram perguntas a serem feitas aos conselheiros.

Após 45 dias com as consultas disponíveis, a despeito de todo o esforço despendido, o número de respostas oferecidas ficou aquém do esperado, mesmo se tratando da primeira experiência de interação com os conselheiros. A primeira consulta obteve resposta de 11 conselheiros, sendo que apenas 3 haviam utilizado o serviço; e a segunda teve o retorno de 7 conselheiros, dos quais 2 haviam utilizado o serviço.

Diante desses resultados, a Ouvidoria decidiu reavaliar o plano de trabalho e postergou para 2022 a realização de novas consultas. Esta decisão foi amparada na atualização da Portaria nº 581, de 2021, que instituiu que cada serviço deve ser objeto de pelo menos uma consulta no período de quatro anos.

3.2 CADASTRO DAS OUVIDORIAS DAS OPERADORAS

Em 2013 a ANS publicou a Resolução Normativa – RN nº 323, de 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. No primeiro artigo a norma expõe que esta unidade tem a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário. Tal competência deve ser exercida através do acolhimento das manifestações dos beneficiários, da tentativa de solução de possíveis conflitos e da proposição de melhorias nos processos de trabalho da operadora.

A RN nº 323, de 2013, instituiu as atribuições, os parâmetros para atuação das ouvidorias nas operadoras e determinou prazo para que as operadoras comunicassem à ANS os dados cadastrais de suas unidades de ouvidoria. Exigiu-se que esses profissionais atuassem exclusivamente na ouvidoria, com o intuito de assegurar a imparcialidade e a independência da unidade. A norma contempla exceção que abrange as operadoras de pequeno porte e as exclusivamente odontológicas de médio porte que podem apenas indicar um representante que exerça as atividades do ouvidor.

O cadastro das ouvidorias compreende, basicamente, os nomes do ouvidor e do seu substituto, seus meios de contato e os da unidade. A norma impõe que todas as alterações que ocorrem na ouvidoria devem ser atualizadas junto à ANS, tendo em vista que esta base de dados é utilizada nas comunicações entre esta Agência Reguladora e as ouvidorias. Ademais, os dados de acesso à ouvidoria são disponibilizados aos beneficiários no *site* da ANS. Cumpre informar que as ouvidorias das operadoras são unidades de segunda instância, isto é, devem atuar em casos que não foram resolvidos pelo Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade equivalente. Espera-se que os beneficiários busquem a solução de suas questões junto à operadora antes de recorrer à ANS.

O cadastro e a atualização cadastral da unidade de ouvidoria devem ser feitos pela própria operadora em sua área exclusiva no *site* da ANS. Ato contínuo, a equipe da Ouvidoria da ANS analisa a consistência dos dados e a regularidade quanto aos enunciados da RN nº 323, de 2013. Se os dados estiverem de acordo, é efetivada a atualização do cadastro. Caso alguma inconsistência seja identificada, a operadora é informada por *e-mail* e a atualização é reprovada.

Esta atividade é realizada diariamente e, ao menos uma vez no ano, a Ouvidoria da ANS faz uma campanha para que as operadoras avaliem a necessidade de atualização do cadastro de suas unidades de ouvidoria junto à Reguladora. No ano de 2021, esta ação ocorreu no mês de dezembro.

Importa aclarar que outra dimensão desta atividade é inativar os cadastros das ouvidorias das operadoras que têm seu registro cancelado. Em 2021, todos os cancelamentos informados à Ouvidoria pela Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras - DIOPE redundaram em consulta ao sistema e inativação dos cadastros das ouvidorias das referidas operadoras.

3.3 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS)

Conforme exposto, a RN nº 323, de 2013, da ANS determinou que as operadoras de planos de saúde instituíssem unidade de ouvidoria e estabeleceu parâmetros para seu funcionamento. No mesmo documento, a Reguladora estabeleceu um instrumento para acompanhar os impactos da norma do mercado da saúde suplementar: o Relatório do Atendimento das Ouvidorias, REA-Ouvidorias. Este relatório aborda dados sobre as manifestações recebidas pela ouvidoria no ano anterior ao envio dos dados, as ações desenvolvidas pela unidade e as recomendações de melhorias e de correções nos processos de trabalho da operadora baseadas nas demandas dos usuários e na experiência da ouvidoria.

Cumpre informar que a RN nº 323, de 2013, prevê que o conjunto de dados do REA-Ouvidorias seja apresentado ao representante legal da operadora antes do envio à Agência Reguladora. Nesta ocasião, a alta gestão da operadora tem a oportunidade de analisar o trabalho executado pelo departamento da ouvidoria e de ter contato com detalhes das manifestações dos usuários. Este tipo de insumo pode fomentar a tomada de decisão pelos gestores e orientar a adoção de medidas regulatórias por parte da ANS.

Pode-se considerar que o processo de trabalho do REA-Ouvidorias é contínuo, posto que logo após a publicação do relatório final de um ano são iniciadas as atividades para que o formulário esteja disponível para operadoras no dia 1º de janeiro de cada ano. Assim sendo, as ações prévias ao recebimento do formulário do REA-Ouvidorias 2021 foram desempenhadas no final ano de 2020 e incluiu a revisão do formulário, seu desenvolvimento no FormSUS, atualização do manual de preenchimento no *site* da ANS e comunicação com as operadoras com o objetivo de estimular a atualização do cadastro das ouvidorias. O FormSUS é o sistema de formulários então disponibilizado pelo Departamento de Informática do SUS – DATASUS, do Ministério da Saúde.

O prazo para envio dos dados do REA-Ouvidorias 2021 pelas operadoras foi iniciado em 1º de janeiro de 2021 e transcorreu normalmente até o início do mês de fevereiro, quando o DATASUS suspendeu a disponibilização do FormSUS com a justificativa

da necessidade de revisitar os fluxos e regras presentes na ferramenta. Diante desta situação inédita e da imprevisibilidade de retorno do funcionamento do FormSUS, a Ouvidoria da ANS fundamentou e a Diretoria Colegiada da ANS decidiu suspender o prazo para envio dos formulários do REA-Ouvidorias 2021 pelas operadoras de planos de saúde. Ato contínuo, a Ouvidoria iniciou as tratativas com a Gerência de Tecnologia de Informação da ANS, que desenvolveu formulário específico para recebimento dos dados do REA-Ouvidorias através do Protocolo Eletrônico da ANS. O prazo para envio dos formulários foi restabelecido nos primeiros dias de maio e findou no dia 15 de junho.

Neste interim, por meio de sua Assessoria de Informações, a Ouvidoria da ANS prestou atendimento aos respondentes, fez estudos sobre os dados recebidos e colocou em prática ações para estimular o envio dos formulários pelas operadoras. Após o término do prazo, foi iniciada a análise dos dados informados pelas operadoras. Dias depois, foi divulgada, na página da Ouvidoria no *site* da ANS, a lista das operadoras que enviaram o formulário do REA-Ouvidorias 2021.

O texto final do REA-Ouvidorias 2021, ano base 2020, foi elaborado com base nos dados fornecidos pelas operadoras e em outros que esta Reguladora possui devido à sua posição estratégica no mercado da saúde suplementar. Em seguida o documento foi normalizado pela Biblioteca da ANS e diagramado pela Gerência de Comunicação Social da ANS. O REA-Ouvidorias 2020, ano base 2019 foi publicado no *site* da ANS (Anexo A) no mês de outubro de 2021.

Importa destacar que 90,5% (N=980) das 1.083 operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS enviaram os formulários do REA-Ouvidorias 2021. Este resultado foi o maior das últimas cinco edições do estudo e demonstra tanto a percepção da relevância do REA-Ouvidorias no mercado quanto o empenho das operadoras em cumprirem com o dever mesmo num cenário de pandemia.

Por fim, insta resumir as atividades pré-recebimento do formulário do REA-Ouvidorias 2022 que foram desempenhadas no final do ano de 2021: atualização e homologação do formulário para envio dos dados do atendimento pelas operadoras através do Protocolo Eletrônico da ANS; envio de comunicação às operadoras incentivando-as a atualizarem o cadastro de suas unidades de ouvidoria junto a esta Agência Reguladora; e atualização e disponibilização do tutorial para preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias 2022.

3.4 RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA

Os principais normativos aos quais esta unidade está subordinada determinam a elaboração de relatórios periódicos com indicadores sobre as manifestações recebidas em determinado período e informações estratégicas. A Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, da ANS aborda o tema no capítulo que trata de transparência pública e controle social:

Art. 25. Com o intuito de auxiliar os gestores da ANS e contribuir para a transparência pública e controle social, a Ouvidoria elaborará relatórios com conjunto de informações sobre demandas recebidas, incluindo o tempo médio de atendimento das mesmas pela ANS e outras informações julgadas necessárias pela Ouvidoria. [...]

§ 3º As informações de que tratam o caput serão divulgadas trimestralmente na INTRANS e anualmente no portal da ANS na internet, por meio do Relatório de Atividades da Ouvidoria. (grifou-se)

É possível inferir que os objetivos fundamentais da atividade de produção de Relatórios Trimestrais são: prover informações, com regularidade e de forma padronizada, aos gestores da ANS e ser instrumento de transparência ativa, favorecendo o controle social.

Em atenção ao que estabelece a RA nº 65, de 2016, a Ouvidoria da ANS desenvolveu relatórios sobre cada um dos trimestres de 2021, que foram publicados na Intranet da ANS nos meses de Maio, Julho, Outubro e Janeiro de 2022. Em suma, estes estudos apresentaram indicadores sobre as manifestações recebidas e uma breve síntese sobre outras atividades desempenhadas pela equipe no período analisado.

Cada edição do Relatório Trimestral da Ouvidoria demonstrou um panorama sobre a relevância deste tipo de estudo e seguiu com o detalhamento das manifestações recepcionadas no trimestre. Foram analisados os seguintes parâmetros: encaminhamento a outras ouvidorias pelo Fala.BR; evolutivo da quantidade de manifestações recebidas em relação ao mesmo período do ano anterior; classificação quanto à propriedade² ou não³ de ouvidoria; tempo de finalização das demandas; assuntos mais recorrentes e os tipos das demandas próprias de ouvidoria.

² Demanda própria de Ouvidoria: reclamações, consultas, sugestões, denúncias e elogios que versem sobre a atuação da ANS e seus serviços prestados, nos termos da Resolução Administrativa nº 65, de 1º de dezembro de 2016.

³ Demanda não própria de Ouvidoria: manifestações que não se referem à atuação e serviços prestados pela ANS, predominantemente sobre a relação entre beneficiários e operadoras. Nesse caso, são respondidas com a devida indicação dos canais adequados.

Atendendo à determinação da alta gestão da ANS, a equipe da Ouvidoria vem atuando em regime de teletrabalho desde o mês de março de 2020, quando foi decretada a pandemia causada pelo novo coronavírus. Com exceção do atendimento presencial aos usuários, todas as atividades da Ouvidoria continuaram sendo desempenhadas e algumas foram concisamente descritas nos Relatórios Trimestrais, dentre elas: reuniões periódicas da equipe através da plataforma Microsoft Teams; apresentação à equipe do Disque ANS; estruturação do Plano Anual de Trabalho; elaboração do REA-Ouvidorias; subsídios para a avaliação da Ouvidoria da ANS pela Ouvidoria-Geral da União; atualização do processo de Gestão de Riscos; progresso do Conselho de Usuários da ANS; entre outras.

Cumpre lembrar que uma das principais atividades das unidades de ouvidoria é recomendar melhorias ou correção de falhas nos serviços prestados pela organização a partir da análise das manifestações enviadas pelos usuários. Por isto, a realização de estudos periódicos, como os Relatórios Trimestrais da Ouvidoria, se revela importante tanto para esta unidade quanto para os gestores dos serviços. Por fim, os usuários são beneficiados por terem a oportunidade de usufruir de serviços de cada vez mais qualidade.

3.5 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA

Anualmente a Ouvidoria busca realizar, juntamente com a Gerência de Comunicação da ANS, ao menos uma campanha de divulgação da unidade voltada para o público interno e outra para o público externo da Agência.

No ano de 2021, a ANS aderiu à campanha #INTEGRIDADESOMOSTODOSNÓS da CGU e, com o objetivo de estimular a cultura de integridade dentro desta Agência Reguladora, foram divulgados nos canais internos de comunicação temas relacionados à integridade pública. No âmbito desta campanha, os colaboradores da ANS foram extensivamente informados sobre o papel e os canais de acesso à Ouvidoria. Parte do texto desta campanha que abordava o tema “Assédio Sexual” está disponível no Anexo B deste relatório, tal publicação foi feita na Intranet da ANS - INTRANS.

Quanto ao público externo, considerando o caráter inovador e a relevância do tema, optou-se por abordar o “Conselho de Usuários da ANS”. A campanha foi publicada nos canais digitais da ANS e teve como objetivos primordiais explicar o que são os Conselhos de Usuários, estimular a participação no Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS e divulgar as consultas que foram realizadas. Ao trabalhar o conceito “Sua opinião conta e pode ajudar a melhorar nossos serviços!”, envidou-se reforçar a ideia de que o cidadão pode ser ouvido e participar ativamente no processo de decisão sobre os serviços da ANS ao se cadastrar como conselheiro. O Conselho de Usuários foi abordado como um valioso instrumento disponível ao cidadão para avaliar os serviços da ANS e possibilitar seu aperfeiçoamento. Algumas das peças desta campanha estão expostas no Anexo C.

Outra ação desta campanha voltada ao público externo da Agência foi a criação de página exclusiva e permanente no *site* da ANS: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/espaco-ouvidorias-1/conselho-de-usuarios.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2021, continuamos a vivenciar as consequências da pandemia de Covid-19, e mantivemos todos os cuidados a ela relacionados, tais como, trabalho remoto, utilização de máscaras, higiene das mãos e o isolamento social, que nos priva do convívio com familiares, amigos e aqueles que queremos bem.

A saúde permanece sendo objeto de grande preocupação por parte dos brasileiros, que buscam cada vez mais se precaver, com a contratação de um plano de saúde, na expectativa de serem bem atendidos quando necessitarem de cuidados médicos ou odontológicos.

Os serviços da ANS, que tem por competência garantir a existência de um mercado de assistência privada à saúde equilibrado e eficiente, passam a ganhar relevância para um número cada vez maior de cidadãos interessados em se informar sobre as regras do seu plano de saúde.

Ciente dessa importância, a equipe da Ouvidoria da ANS trabalhou com afinco para atender às manifestações da sociedade sobre os serviços da Agência, e conseguiu reduzir o tempo médio de resposta em relação ao ano anterior.

A Ouvidoria deu início às atividades do Conselho de Usuários, por meio de campanha de divulgação e encaminhamento de consultas aos usuários inscritos, e pôde colher as primeiras impressões sobre essa importante ferramenta trazida pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público – Lei nº 13.460, de 2017.

A Ouvidoria também contribuiu para a gestão da ANS, com o envio de relatórios periódicos às Diretorias, que puderam acompanhar a evolução das manifestações, os números e seus principais assuntos ao longo do ano.

Informações qualificadas sobre o desempenho das ouvidorias das Operadoras de Plano de Saúde foram divulgadas, em mais uma edição exitosa do Relatório REA-Ouvidorias, que teve grande adesão por parte das empresas.

Para o futuro, a Ouvidoria pretende seguir atendendo às suas demandas com eficiência e avançar na qualidade e efetividade das respostas às manifestações, com o desafio de melhorar os índices de satisfação do usuário.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Administrativa nº 65, de 01 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Rio de Janeiro: ANS, 2016. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==>. Acesso em: 15 mar. 2022.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Normativa nº 323, de 03 de abril de 2013**. Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Rio de Janeiro: ANS, 2013. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA>. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/13460.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

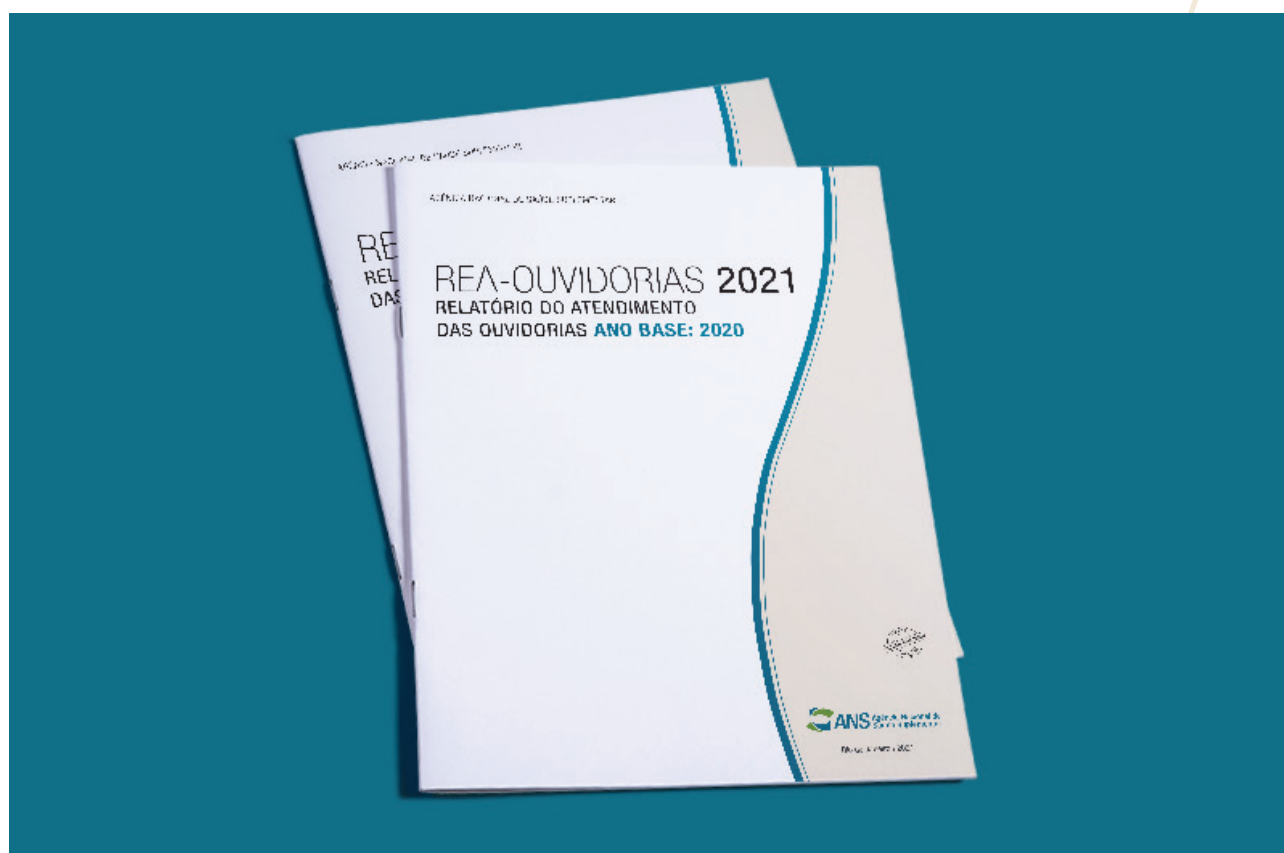
BRASIL. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm. Acesso em: 15 mar. 2022.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>. Acesso em: 15 mar. 2022.

ANEXO A

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2021, ano base 2020

[Acesse aqui o REA-Ouvidorias 2021 na íntegra.](#)



ANEXO B

Texto da campanha #INTEGRIDADESOMOSTODOSNÓS

Como denunciar

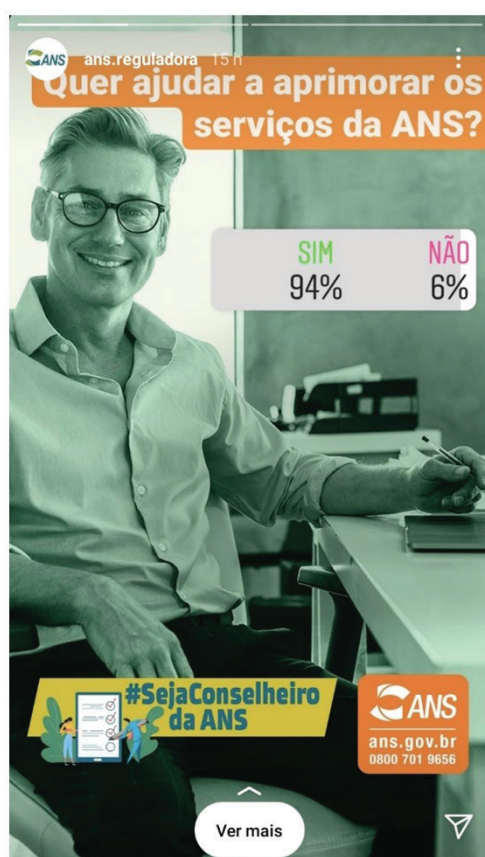
Antes de fazer uma denúncia de assédio, seja sexual ou moral, é importante que o denunciante tente obter comprovação do assédio contra si (mensagens, vídeos, gravações), pois as provas trazidas contribuirão e facilitarão a apuração da conduta irregular, trazendo materialidade e autoria à denúncia. Caso o assédio ocorra na presença de outras pessoas, também é importante registrar datas e testemunhas do assédio, para que estas, porventura, sejam ouvidas no âmbito da apuração.

Após a reunião das comprovações, a denúncia deverá ser registrada para que seja feita a apuração formal, a qual poderá levar à aplicação de uma penalidade, respeitados os princípios do contraditório e da ampla defesa. Conforme previsto no artigo 10º da [Lei nº 13.460/2017](#), a denúncia deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade, mas, sendo o assediado servidor público, poderá também representar pela via hierárquica, conforme previsto na [Lei nº 8.112/90](#). Neste caso, sendo o assediador o chefe imediato, a denúncia deverá ser encaminhada à autoridade superior. Dada a natureza da impropriedade, que normalmente não é registrada em documentos oficiais e que é direcionada a pessoas específicas, faz-se necessário que conste, na denúncia, identificação dos agentes assediador e assediado.

Então, fique ligado e ajude a combater o assédio sexual no trabalho: para sugestões, dúvidas, reclamações e denúncias, busque a Ouvidoria da ANS ([clique aqui](#) / fora da VPN [clique aqui](#)).

ANEXO C

Peças da campanha sobre o Conselho de Usuários da ANS



PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS. VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



0800 701 9656



**Formulário
Eletrônico**
www.gov.br/ans



Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS
Acesse o portal e
confira os endereços



**Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos**
0800 021 2105

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)  [@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)  [company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

