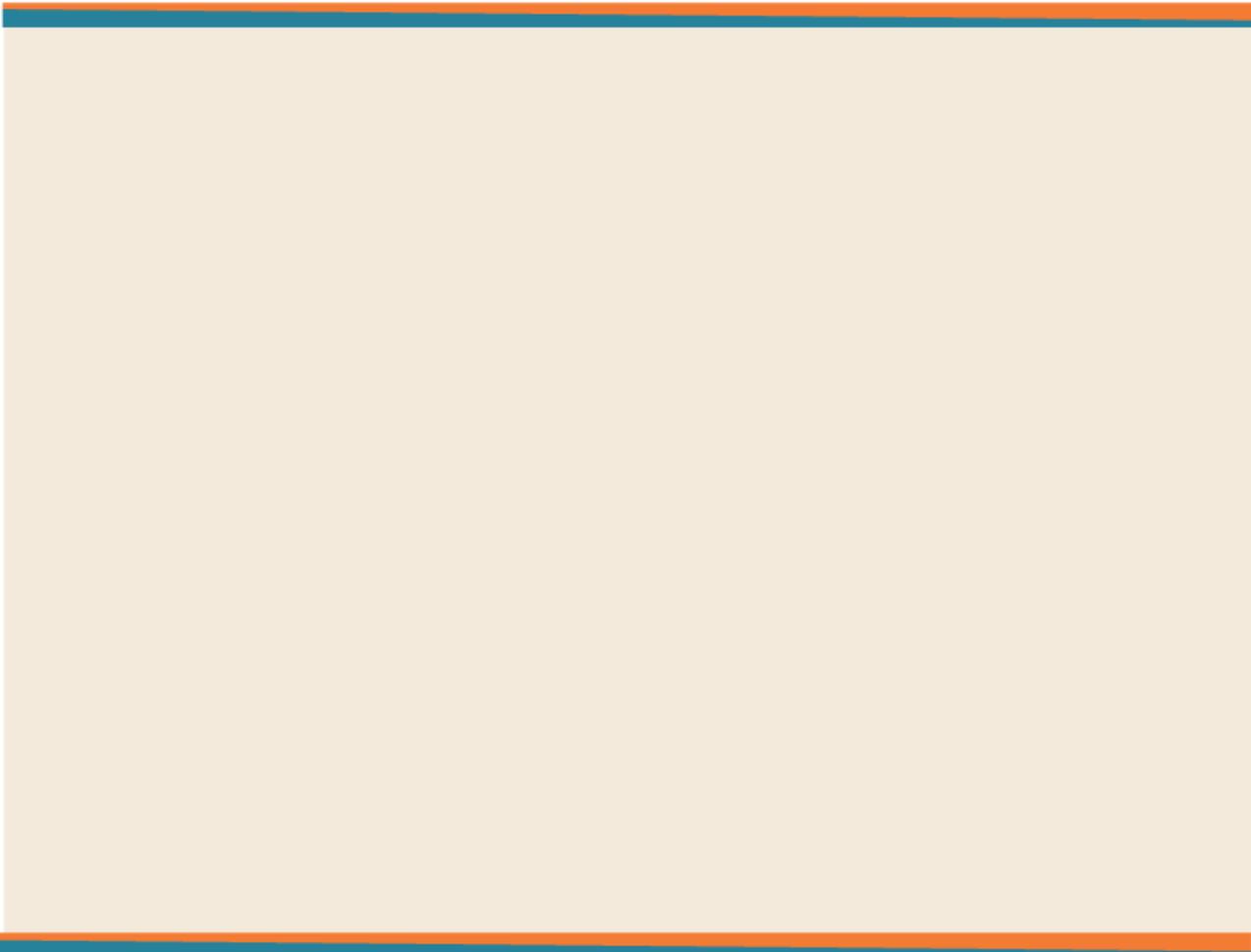


Relatório Trimestral

Ouvidoria da ANS
Maio/2024





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 (1. trimestre de 2024) / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Rio de Janeiro: ANS, maio 2024.
436kb; ePUB.

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

CDU 370.1.22.3

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, dispõe sobre os procedimentos de trabalho da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). No capítulo referente à transparência pública e controle social, a referida norma determina que a unidade divulgue, anual e trimestralmente, relatório sobre as manifestações recebidas e outras informações que julgar substanciais. Em atendimento a esta deliberação, a Ouvidoria da ANS divulga o Relatório Trimestral referente ao período entre janeiro e março de 2024.

No tópico relativo ao atendimento das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024, verifica-se que esta unidade de ouvidoria encaminhou a outros órgãos e entidades, por meio do Fala.BR, 242 demandas que foram destinadas à ANS, mas que tratavam de temas de competência alheia. A maioria delas foram endereçadas ao Ministério da Saúde. Pormenorizando os outros 2.152 protocolos recepcionados, tem-se que 53,4% (N=1.149) versavam sobre a atuação desta Reguladora e/ou sobre seus colaboradores, ou seja, eram próprios de ouvidoria. A respeito deste conjunto de manifestações, cabe apontar que: (i) 58,7% (N=1.263) foram acolhidas pelo Fala.BR; (ii) delas foram respondidas, em média, em 8 dias; e (iii) 91,5% (N=1.051) eram reclamações, entre as quais, 63,2% (N=625) tiveram o tema descrito como “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”.

Em complemento aos indicadores e às averiguações sobre as manifestações acolhidas no período analisado, a Ouvidoria da ANS apresenta, resumidamente, algumas das outras realizações da equipe. Enumerando: Reuniões de equipe; Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS; Plano de trabalho da Ouvidoria 2024; Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023; REA-Ouvidorias 2024; e Estudo “Operadoras ativas x Ouvidorias cadastradas”.

1 Apresentação

A ANS é a agência reguladora responsável por criar normas, controlar e fiscalizar o setor de planos de saúde no Brasil; e atua no sentido de assegurar o interesse público e de contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país. Desde a sua criação, pela Lei nº 9.961, de 2000, o organograma da ANS abrange a unidade de Ouvidoria, que é um órgão vinculado à Diretoria Colegiada (DICOL) da Agência, segundo a Resolução Regimental nº 21, de 2022, da ANS.

A Ouvidoria da ANS é interlocutora entre os usuários dos serviços públicos e esta Reguladora. A partir do atendimento das manifestações recepcionadas, a Ouvidoria realiza uma espécie de avaliação continuada dos serviços, com base na qual podem ser feitas recomendações de aprimoramento da prestação de serviços ou de correções de falhas. Observa-se que para o pleno cumprimento de suas funções e para endossar a participação social, a conduta da Ouvidoria deve ser empática e imparcial.

O Decreto nº 9.492, de 2018, que regulamenta o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460, de 2017), instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o SisOuv, cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e do qual a Ouvidoria

da ANS faz parte como unidade setorial. No último mês de março, a CGU publicou a Portaria Normativa nº 116, de 2024, que estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv e que em seu artigo terceiro assevera o seguinte:

Art. 3º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas.

Esta conformação favorece a atuação independente das unidades setoriais de ouvidoria e possibilita certo nível de padronização dos procedimentos, que é benéfico tanto para o corpo técnico quanto para os usuários de serviços públicos. Um dos principais aspectos da sistematização promovida pela OGU/CGU é a disponibilização e obrigação do uso da Plataforma Fala.BR para registro e tratamento integral das manifestações dos usuários. Entre outras vantagens, tem-se que o Fala.BR possibilita a segurança e a rastreabilidade dos dados, está em constante aperfeiçoamento e tem interface intuitiva. Além disso, oportuniza a extração de bases de dados com detalhes sobre cada uma das manifestações recebidas.

Este estudo trimestral foi elaborado pela Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS a partir da análise dos dados importados do Fala.BR e com base nos conhecimentos técnicos da área. Entende-se que a publicação periódica e organizada de relatórios como o presente pode auxiliar a tomada de decisões administrativas e/ou regulatórias, fomentando o aprimoramento dos serviços públicos prestados e a ampliação a qualidade percebida pelos usuários.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 1º trimestre de 2024

Pode-se afirmar com segurança que o atendimento das manifestações dos usuários é a atribuição basilar de uma ouvidoria pública como a da ANS. Deste processo de trabalho decorrem outros que completam a essência da Ouvidoria, como a elaboração de estudos periódicos, o acompanhamento da Carta de Serviços e a expedição de recomendação de melhorias, por exemplo.

No ato do registro da demanda no Fala.BR, o usuário escolhe o órgão ou entidade para onde será enviada sua petição. Considerando a complexidade da estrutura da Administração Pública brasileira, é recorrente e aceitável que ocorram equívocos neste endereçamento. Com o intuito de mitigar o impacto no prazo para atendimento da demanda, o Fala.BR permite o trâmite de manifestações entre diferentes ouvidorias e a CGU determina, na Portaria Normativa nº 116, de 2024, que o encaminhamento à unidade competente seja realizado logo após a triagem.

No âmbito da Ouvidoria da ANS, a primeira análise da colaboradora encarregada pela triagem das manifestações é no sentido de identificar a pertinência à ANS¹. Os protocolos que tratam de competência alheia são encaminhados por meio do Fala.BR à ouvidoria competente e o usuário é informado sobre o

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

redirecionamento. Nos casos em que a unidade responsável pela providência requerida não está cadastrada no Fala.BR, é enviada resposta conclusiva ao usuário esclarecendo sobre as atribuições da ANS e orientando sobre os canais adequados para registro da demanda junto à ouvidoria competente. No período analisado computou-se 39 destas ocorrências. O encaminhamento de denúncias segue rito próprio, que inclui a etapa de pedido de consentimento para o compartilhamento de elementos de identificação do denunciante entre órgãos ou entidades.

Conforme exposto na tabela 1, no primeiro trimestre de 2024, a Ouvidoria da ANS efetivou o encaminhamento de 242 manifestações, sendo 88,4% (N=214) delas direcionadas para o Ministério da Saúde (MS), ao qual esta Agência Reguladora é vinculada. Também se constatou que 5,4% (N=13) dos protocolos foram endereçados à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e que outros 1,2% (N=3) seguiram para o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS). Avaliando o conteúdo destas demandas, percebeu-se que a maior parte delas tratavam de assuntos relacionados à saúde, mas que não são abrangidos pelas atribuições da ANS como, por exemplo, aspectos de gestão em saúde pública (MS) e certificados de vacinação (ANVISA).

No que tange à quantidade de encaminhamentos, percebeu-se a elevação de 24,1% em relação às 195 ocorrências contabilizadas no último trimestre de 2023. No entanto, os 242 encaminhamentos realizados entre janeiro e março de 2024 estão 66,3% abaixo dos 719 computados no mesmo período do ano anterior.

Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 1º trimestre de 2024

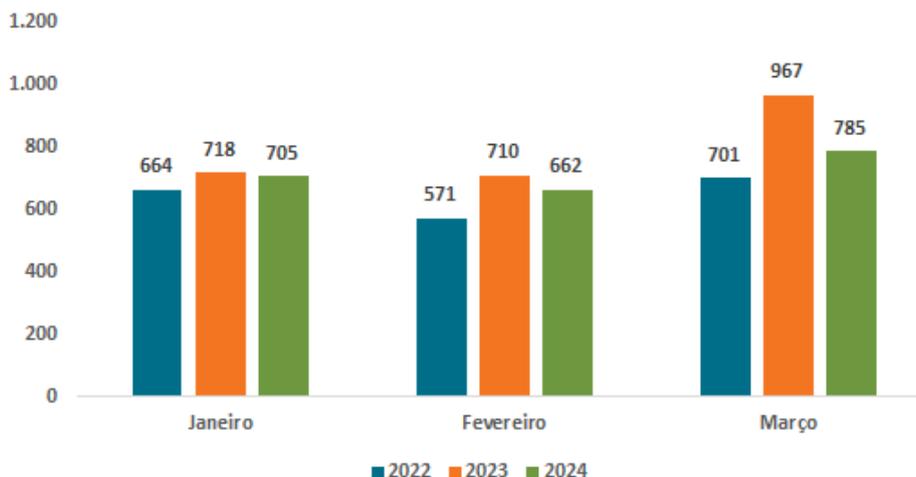
Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	214	88,4%
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	13	5,4%
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	3	1,2%
Outros	12	5,0%
Total	242	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

O gráfico 1 é dedicado ao quantitativo de manifestações enviadas à Ouvidoria da ANS em que se verificou a pertinência à Reguladora ou que não puderam ser encaminhadas à unidade de ouvidoria competente e foram respondidas ao usuário. Comparando o primeiro trimestre do ano corrente com os dois exercícios anteriores, percebeu-se que nos três meses avaliados o volume apurado em 2024 é superior ao de 2022 e inferior ao de 2023. Revisitando o Relatório Trimestral da Ouvidoria referente ao primeiro trimestre de 2023, apurou-se que uma das possíveis razões apontadas para o resultado encontrado foi o fato de o *link* do Fala.BR estar disponível, de forma lúdica, em diversas páginas do Portal Gov.BR, em crescente utilização por causa da ampliação da oferta de serviços digitais pelo Governo Federal.

No decorrer deste estudo será possível constatar que, embora a quantidade de manifestações recebidas em 2024 esteja abaixo da contabilizada em 2023, houve melhora da qualificação do conteúdo recepcionado.

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 1º trimestre de 2022 a 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Conforme previamente exposto, o uso do Fala.BR é obrigatório pelas unidades setoriais do SisOuv e a CGU estimula que os usuários apresentem suas manifestações por meio eletrônico através da plataforma. Também há possibilidade de acolhimento de demandas por outros canais, contanto que estas sejam imediatamente registradas no Fala.BR pela ouvidoria. Atualmente, a Ouvidoria da ANS recebe demandas através do Fala.BR, da opção 5 do Disque ANS, do Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), do *e-mail* institucional (ouvidoria@ans.gov.br) e de atendimento presencial previamente agendado.

Releva transcrever trecho da Portaria Normativa nº 116, de 2024, que certifica o cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no ato do registro das manifestações recebidas por outros canais no Fala.BR.

§ 1º O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

§ 2º O consentimento presumido abrange a utilização dos dados estritamente para os fins relacionados à manifestação, respeitando as normas e diretrizes legais vigentes.

A tabela 2 agrupa as manifestações recebidas entre os meses de janeiro a março de 2024 de acordo com o canal de entrada destacando os dois principais, o Fala.BR e o Disque ANS. Em linha com a orientação da CGU, o Fala.BR acolheu a maior porção das demandas, 58,7% (N=1.263) e o Disque ANS, 40,6% (N=874). Juntos, os “Outros canais” representaram o volume residual de 0,7% (N=15) havendo predominância do *e-mail* institucional da unidade.

Não obstante a prevalência do Fala.BR, há que se esclarecer que a discrepância entre as performances destes dois canais vem diminuindo desde o primeiro trimestre de 2023, quando o Fala.BR foi a porta de entrada de 72,8% das manifestações e o Disque ANS, de 26,8%. Ou seja, a diferença que chegou a ser de 45,9% caiu para os 18,1% calculados nesta edição. A relevância deste resultado é conferida pelo fato de praticamente todas as manifestações cadastradas pelos atendentes do Disque ANS serem coerentes com

as competências da Ouvidoria, isto é, demandas com potencial de embasarem melhorias nos serviços prestados pela Agência. Já aquelas que são registradas pelos beneficiários ou por seus interlocutores no Fala.BR tendem a tratar de temas não típicos desta ouvidoria, como reclamações sobre operadoras de plano de saúde.

Tabela 2 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 1º trimestre de 2024

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.263	58,7%
Telefone	874	40,6%
Outros	15	0,7%
TOTAL	2.152	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

De acordo com os fluxos internos estabelecidos por esta Ouvidoria, tão logo a manifestação é identificada como própria da ANS, ela passa a ser avaliada quanto à tipicidade de ouvidoria, ou seja, busca-se verificar se a providência requerida pelo usuário é abarcada pelas competências desta unidade. São classificadas como próprias de ouvidoria as demandas que tratam dos serviços prestados pela ANS e/ou da conduta dos seus colaboradores. As que divergem deste perfil, geralmente, são consultas sobre aspectos da saúde suplementar ou reclamações sobre operadoras de planos de saúde. Ambos os casos estão submetidos à Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS), que dispõe de canais próprios: o Disque ANS, o formulário eletrônico Fale Conosco e o atendimento presencial nos Núcleos da ANS.

As manifestações não próprias de ouvidoria são respondidas com um breve esclarecimento sobre o papel da Ouvidoria da ANS e com a indicação dos canais que a DIFIS/ANS disponibiliza para o atendimento do usuário. As demandas típicas de ouvidoria são classificadas quanto ao tema que abordam e, em geral, são tramitadas à área técnica responsável pelo assunto objeto para que esta forneça subsídios à resposta a ser enviada ao demandante.

As manifestações recebidas no período avaliado são dispostas, na tabela 3, por mês, com a indicação do quantitativo de próprias de ouvidoria, o percentual que ele representa em relação ao total e a evolução de um mês para o outro. Como resultado global, tem-se que 53,4% (N=1.149) dos protocolos acolhidos no primeiro trimestre de 2024 eram típicos de ouvidoria. No mesmo período de 2023, este indicador marcou 42,9%. Corrobora-se a tese de que na comparação direta entre esses dois primeiros trimestres (2023 e 2024) houve recuo no volume de manifestações recepcionadas, mas avanço na qualificação do conteúdo. Complementarmente, cabe apontar que, considerando os quatro trimestres de 2023, o maior percentual de manifestações próprias de ouvidoria foi alcançado entre os meses de outubro e dezembro, 48,3%.

Entretanto, da leitura do quadro abaixo depreende-se que a performance das manifestações próprias de ouvidoria vem diminuindo gradualmente com o decorrer dos meses, partindo de 60,3% em janeiro e chegando a 44,7% em março.

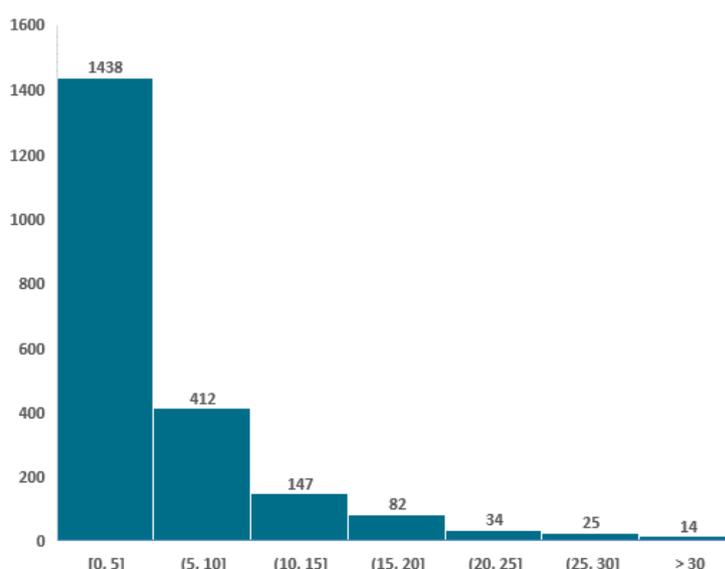
Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 1º trimestre de 2024

Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtd de das próprias de Ouvid
Janeiro	705	425	60,3%	-
Fevereiro	662	373	56,3%	↓ -12,2%
Março	785	351	44,7%	↓ -5,9%
Total	2.152	1.149	53,4%	-
Média mensal	717	383		

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

A OGU/CGU estabelece que as unidades setoriais devem cumprir todas as etapas de tratamento das manifestações no prazo de trinta dias contados do recebimento do protocolo. Este prazo é prorrogável por igual período mediante justificativa expressa cadastrada no Fala.BR. Com vistas a promover o atendimento célere ao usuário e conferindo tempo razoável para as áreas técnicas atuarem, a RA nº 65, de 2016, determina que as solicitações de subsídios da Ouvidoria da ANS sejam respondidas em prazo de 15 dias, podendo ser prorrogado por mais 10 dias, justificadamente.

No gráfico 2, as 2.152 manifestações recebidas no primeiro trimestre do ano corrente e já finalizadas foram agrupadas de acordo com o tempo de finalização em conjuntos de 5 dias. Observa-se que 66,8% (N=1.438) das demandas foram concluídas em até 5 dias do recebimento e que se forem considerados os 15 dias de prazo estabelecidos pela RA nº 65, de 2016, 92,8% (N=1.997) são alcançadas. Salienta-se que estes 92,8% de manifestações recebidas foram respondidas em menos da metade do prazo fixado pela OGU/CGU.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 1º trimestre de 2024


Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

É sabido que a conclusão das manifestações não próprias de ouvidoria exige etapas menos complexas e morosas do que a das demandas coerentes com as atribuições desta unidade. Em reconhecimento a este fato, entende-se adequado avaliar o tempo de finalização segregando as demandas conforme a propriedade

de ouvidoria. Para isto, elaborou-se a tabela 4, em que se apresentam os prazos médios, mínimos e máximos para a finalização das manifestações segregadas de acordo com a propriedade de ouvidoria.

No grupo das próprias, o tempo médio de finalização foi de 8 dias e o máximo de 114 dias foi anotado em uma demanda que tramitou por dois órgãos diferentes e foi encaminhada a esta unidade 93 dias depois da abertura. Após colher subsídios de três áreas técnicas diferentes na ANS, esta Ouvidoria enviou resposta conclusiva após 21 dias do recebimento. Quando uma manifestação é encaminhada de uma unidade de Ouvidoria para outra através do Fala.BR, o prazo de 30 dias para tratamento é reiniciado, contudo, a contagem do tempo para resolução da demanda considera a data da abertura.

Seguindo para o grupo das manifestações não próprias, nota-se que elas foram respondidas, em média, no dia seguinte ao do registro e o prazo máximo foi de 60 dias, ocorrido em demanda que foi concluída nesta unidade no mesmo dia em que foi encaminhada por outra ouvidoria, 60 dias após a abertura. Em ambos os grupos houve manifestação respondida no mesmo dia do cadastro, configurando o prazo mínimo de 0 dias.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 1º trimestre de 2024

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	8	1
Mínimo	0	0
Máximo	114	60
Qtde	1.149	1.003

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Avançando para a análise do teor das manifestações próprias de ouvidoria, é válido expor que o Fala.BR permite que cada unidade setorial administre uma lista de *tags*, que são utilizadas para classificar as demandas segundo o tema abordado. A correta rotulação da manifestação é primordial para que a Ouvidoria da ANS monitore os serviços mais relevantes para os usuários e os priorize na promoção de melhorias, valorizando a participação social.

Com o objetivo de avaliar minuciosamente temas que são caros aos usuários dos serviços prestados pela Agência, a Ouvidoria pormenorizou alguns macrotemas, por exemplo, “Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão” e “Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão”. No contexto deste estudo periódico, avalia-se ser mais profícuo apresentar os macrotemas ao invés do detalhamento. A tabela 5 esclarece que os 8 macrotemas expostos comportam 78,2% (N=898) das 1.149 manifestações próprias de ouvidoria analisadas no período.

No topo da lista encontra-se o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo”, que motivou 58% (N=666) dos contatos próprios de ouvidoria. A seguir figuraram “Portabilidade” e “Disque ANS”, presentes em 5,6% (N=64) e em 5,1% (N=59) destas demandas, respectivamente. A posição de liderança da tabela abaixo é ocupada pelo mesmo macrotema há diversos meses. A Ouvidoria da ANS já se debruçou sobre tema e expediu

recomendação à DIFIS/ANS, no entanto, o resultado não foi o esperado e a equipe segue buscando ideias que possam, ao menos, minimizar a insatisfação dos usuários quanto o tempo que a ANS leva para solucionar os processos abertos pelos demandantes. Quanto à “Portabilidade”, cabe esclarecer que há alguns meses já se havia notado maior interesse dos beneficiários em proceder com a portabilidade de carências. Em adição, no final do mês de março, a ANS comunicou que a partir do dia 1º de abril de 2024, a Unimed do Estado do Rio de Janeiro - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Unimed Ferj) passaria a ser responsável pela assistência à saúde de todos os beneficiários da Unimed-Rio, que deixou de atuar como operadora de plano de saúde. Este movimento fez com que aumentasse a busca pela portabilidade. No que tange ao Disque ANS, cumpre informar que houve mudança da empresa terceirizada que presta o serviço de atendimento no final de 2023 e que parte dos atendentes ainda estava em período de aprendizagem no primeiro trimestre deste ano.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 1º trimestre de 2024

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	666	58,0%
Portabilidade	64	5,6%
Disque ANS	59	5,1%
Sistemas da ANS	40	3,5%
Rol de Procedimentos	34	3,0%
Reajuste	19	1,7%
Andamento da demanda/processo	15	1,3%
Fale Conosco	1	0,1%
Outros	251	21,8%
Total	1.149	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Ao acessar o Fala.BR para demandar a Ouvidoria, a etapa inicial a ser executada pelo usuário é escolher o tipo da sua manifestação. Essa classificação pode ser alterada pelos colaboradores da Ouvidoria com o objetivo de qualificar a manifestação, com exceção da “Comunicação”, tipologia automaticamente atribuída às denúncias anônimas. Ao optar por não se identificar, o usuário fica impedido de acompanhar a manifestação, mas a Ouvidoria confere às denúncias anônimas o mesmo tratamento das que são identificadas, na medida do possível.

A tabela 6 expõe que 91,5% (N=1.051) das 1.149 manifestações próprias de ouvidoria recepcionadas no primeiro trimestre de 2024 eram demonstrações de insatisfação. Consulta a todas as edições de Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS desde 2020 revelou que é a primeira vez que as “Reclamações” abrangem mais de 90% do total de manifestações acolhidas. Seguindo, o quadro apresenta as seguintes distribuições: “Solicitação” 4,9% (N=56), “Elogio”, 1,6% (N=18), “Sugestão”, 1,2% (N=14) e “Comunicação”, 0,9% (N=10). Não se constatou a recepção de denúncia própria desta ouvidoria.

Especificamente sobre os elogios, a maior parte deles eram sobre a “Atuação da ANS” e sobre “Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)”. Todos eles foram

respondidos com mensagem de agradecimento pelo reconhecimento e enviados ao agente público ou ao responsável pelo serviço elogiado e à sua chefia imediata.

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 1º trimestre de 2024

Tipo	Qtde	%
Reclamação	1.051	91,5%
Solicitação	56	4,9%
Elogio	18	1,6%
Sugestão	14	1,2%
Comunicação	10	0,9%
Denúncia	-	-
Total	1.149	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Considerando que as reclamações constituem uma das bases de dados fundamentais para a promoção do aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Agência, julga-se adequado aprofundar o estudo destas manifestações de insatisfação. A tabela 7 trata das reclamações próprias de ouvidoria recebidas no primeiro trimestre de 2024. No quadro são evidenciados os 5 microtemas mais frequentes nas reclamações. Destaca-se que, juntos, eles representam 79,7% (N=788) das 989 reclamações avaliadas e que as outras 201 demandas deste tipo foram classificadas com 36 rótulos distintos, isto é, cerca de 6 manifestações por cada um desses outros assuntos em três meses.

Atualmente, o maior motivador de reclamações junto à Ouvidoria da ANS é a “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”. Segundo o quadro abaixo, este era teor de 63,2% (N=625) das reclamações recepcionadas. Em geral, nestas demandas os usuários abordam seu descontentamento com a demora ou com a falta de resposta a processo em que é interessado e tramita na ANS. Quanto à segunda posição, ocupada pelo rótulo “Portabilidade - Normal”, presente em 5,7% (N=56) das reclamações, além da habitual procura pelo processo de migração entre planos portando a carência previamente cumprida, há que se ratificar o impacto da transferência de carteira da Unimed-Rio para a Unimed Ferj no resultado apurado. Finalmente, observa-se que o terceiro lugar da lista é ocupado por “Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)”. Este tema, identificado em 5,6% (N=55) das reclamações, comporta manifestações em que tratam de outros aspectos do processo de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) que não a morosidade.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 1º trimestre de 2024

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	625	63,2%
Portabilidade - Normal	56	5,7%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	55	5,6%
Atuação da ANS	26	2,6%
Legislação - Normativos em geral	26	2,6%
Outros	201	20,3%
Total	989	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Na conclusão do tópico destinado à análise das manifestações recebidas no período apurado no estudo, há que se evidenciar a importância da participação social nas decisões estratégicas a serem tomadas pela alta gestão da Agência. Para tanto, é de primeira importância que as manifestações cadastradas junto à Ouvidoria da ANS sejam coerentes com suas atribuições. No primeiro trimestre de 2024, computou-se melhoria do percentual de manifestações próprias de ouvidoria em relação às edições anteriores deste estudo. No entanto, dentro do período avaliado, viu-se que há queda constante do indicador.

3 Outras atividades desenvolvidas no 1º trimestre de 2024

Em paralelo ao tratamento das manifestações enviadas pelos usuários, reais e em potencial, dos serviços prestados pela ANS, a Ouvidoria desempenha outras atividades para atender às atribuições que lhes são conferidas tanto pelo órgão central do SisOuv quanto por esta Agência Reguladora. A seguir são brevemente descritas algumas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS entre janeiro e março de 2024:

- **Reuniões de equipe:** semanalmente, a equipe da Ouvidoria da ANS se reuniu através do *Microsoft Teams* para alinhar entendimentos e para comunicar sobre o andamento de atividades. Nestas ocasiões, o Ouvidor Interino também orientou os colaboradores e informou sobre processos transversais na Agência.
- **Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS:** no início de 2024, o Ouvidor Interino designou servidora da equipe para atuar no sentido de estabelecer uma metodologia para o acompanhamento da Carta de Serviços da ANS. Algumas das ações realizadas no período: (i) revisão da legislação; (ii) estudo sobre “O que é serviço?”; e (iii) reuniões com outras organizações no intuito de identificar práticas de excelência que possam servir de parâmetro para esta Reguladora. Também foram realizadas reuniões com a Coordenadoria de Inovação e Processos (COINP) da Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN), área com a qual a Ouvidoria compartilha atribuições relacionadas a carta de serviços institucional.
- **Plano de trabalho da Ouvidoria 2024:** em atendimento à RA nº 65, de 2016, em fevereiro, a Ouvidoria apresentou à Diretoria Colegiada da ANS seu Plano de Trabalho para o exercício corrente. Em

complemento, o Ouvidor Interino fez uma apresentação sobre o documento em reunião do Comitê de Governança, Riscos e Controle (CGRC), em março.

- **Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023**: conforme o prazo estabelecido pela OGU/CGU, ao final do mês de março, esta Ouvidoria publicou no Portal da ANS o Relatório de Gestão referente ao ano de 2023. O estudo essencialmente contempla informações sobre o atendimento das manifestações recebidas e sobre outras atividades desenvolvidas no período.

- **REA-Ouvidorias 2024**: entre os meses de janeiro e março, o formulário do Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2024, ano base 2023, esteve disponível para preenchimento pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde. Neste período, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS conferiu a consistência dos dados recepcionados, sanou dúvidas dos respondentes e implementou ações para estimular o envio dos formulários tempestiva e corretamente.

- **Estudo “Operadoras ativas x Ouvidorias cadastradas”**: com vistas a incentivar o cumprimento da Resolução Normativa – RN nº 323, de 2013, quanto ao cadastro da unidade de ouvidoria e ao envio dos dados do REA-Ouvidorias, foi realizado estudo estratégico sobre operadoras com registro ativo e sem ouvidoria cadastrada junto à ANS. Como resultado obteve-se a elevação de 93,7% para 95,3% de operadoras ativas com ouvidoria cadastrada.



 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
www.gov.br/ans

 Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

 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)  [ansreguladoraofic](https://www.youtube.com/ansreguladoraofic)