

# REA-OUVIDORIAS 2024 TUTORIAL PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

OUVIDORIA DA ANS

- Principais **NORMAS**: Resolução Normativa – RNº 323/2013 e Instrução Normativa – IN nº 2/2014.
- Guarde o **RECIBO ELETRÔNICO DE PROTOCOLO**, seu comprovante de envio do REA-Ouvidorias: cabe à operadora guardar os dados enviados por 5 anos.
- Considere o **PRAZO**: não deixe para enviar o formulário nos últimos dias de envio. O período para envio vai até **15/04/2024**.
- Envie suas **DÚVIDAS**: [rea-ouvidorias@ans.gov.br](mailto:rea-ouvidorias@ans.gov.br)
- Utilize um desses **NAVEGADORES DE INTERNET**:



- Principais características do formulário do REA-Ouvidorias:
  - Será enviado através do **PROTOCOLO ELETRÔNICO** da ANS;
  - O **ACESSO DO OUVIDOR** é concedido pelo representante legal da operadora;
  - **CORREÇÃO AUTOMÁTICA** do formulário – o sistema impede o envio de formulários inconsistentes;
  - Formulário enviado **NÃO PODERÁ SER CORRIGIDO** – se houver necessidade de ajuste, há que enviar um novo. Será considerado o protocolo mais recente.

Saiba mais sobre o Protocolo eletrônico da ANS em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/protocolo-eletronico>

- Foram **INCLUÍDOS** 3 novos itens no formulário, com o intuito de entender melhor o caso das ouvidorias que não foram acionadas e das que não fizeram recomendações.

5) [REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2023?

52) [RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?

- Foi **INCLUÍDO** 1 novo item no formulário, com o intuito de entender como as ouvidorias das operadoras estão sendo divulgadas.

55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?\*

- Houve **ALTERAÇÃO** de 1 item no formulário, com o intuito de abarcar as manifestações que são acolhidas através do aplicativo da operadora.

14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora

- Acesso ao formulário: **Portal Operadoras -> Protocolo eletrônico.**
- O **representante legal** de cada operadora tem acesso ao **Portal Operadoras.**
- O formulário do REA-Ouvidorias deve ser enviado à ANS pelo **representante legal ou pelo ouvidor da operadora.**
- O representante legal pode **conceder acesso** ao ouvidor ao Portal Operadoras.

Passo a passo com vídeo explicativo de menos de 2 minutos:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/aceso-e-gestao-de-usuarios-no-portal-operadoras/gerenciamento-de-contas-de-usuarios>

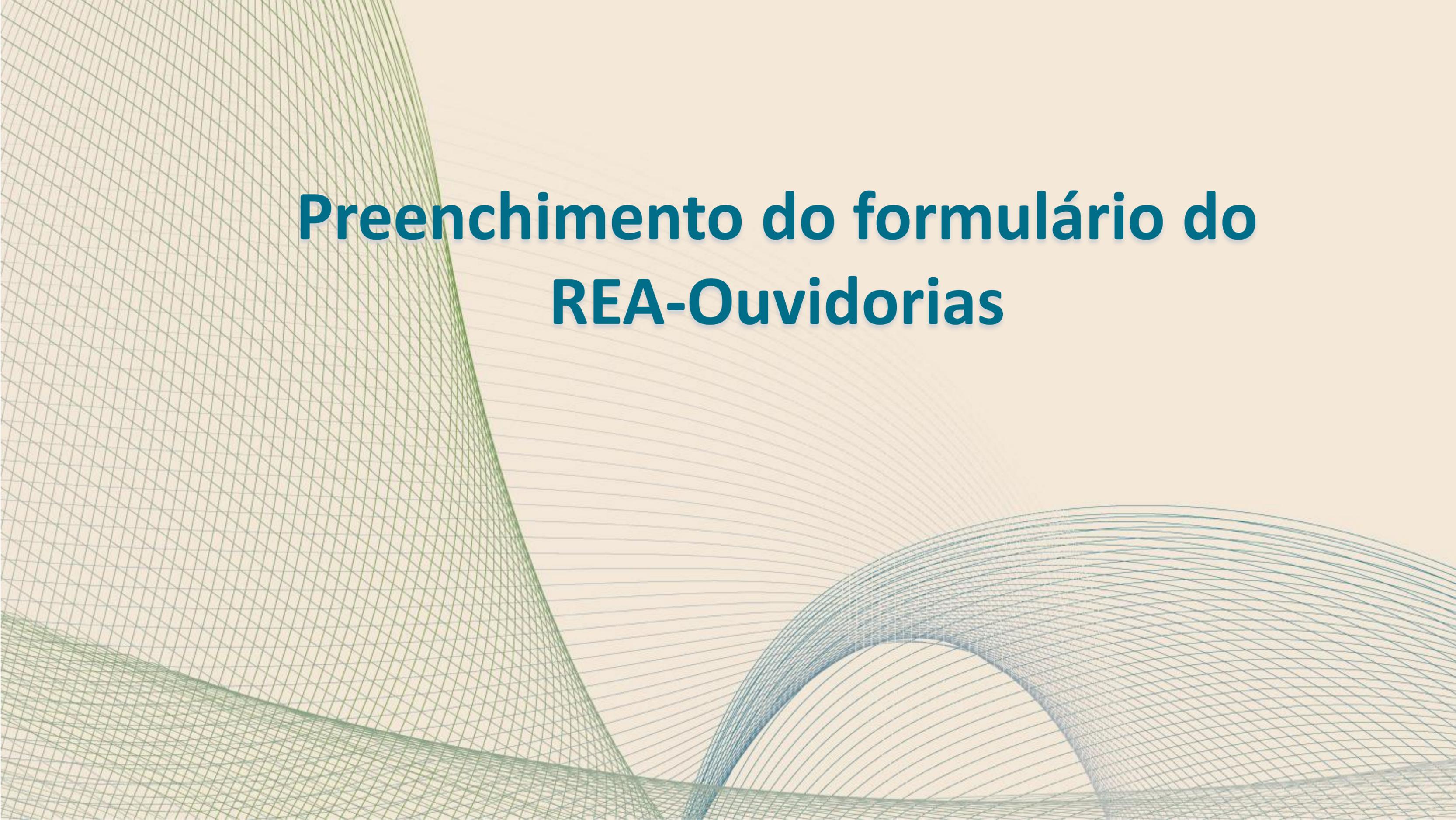
- Para que a ouvidoria da operadora possa enviar o formulário REA-Ouvidorias é necessário que o usuário do ouvidor seja criado no ADMP-OPERADORA e que seja concedido acesso aos seguintes perfis do sistema E-PROTOCOLO-EXTERNO - Protocolo Eletrônico:



- PERFIL OBRIGATÓRIO PARA ACESSO AO SISTEMA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO
- PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR NOTIFICAÇÃO
- PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR PETIÇÃO
- PROTOCOLO GERAL - GERAR PETIÇÃO

**Atenção!** Caso ocorram dificuldades com o cadastro do ouvidor, assista ao vídeo sobre cadastro de usuários no Portal Operadoras: [https://www.youtube.com/watch?v=Ep1Lbz\\_4v4I&t=1s](https://www.youtube.com/watch?v=Ep1Lbz_4v4I&t=1s) (Tutorial do segundo acesso ao Portal da Operadora – ANS)





# **Preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias**

- **Link de acesso ao Portal Operadoras:** <https://www2.ans.gov.br/portal-operadora>



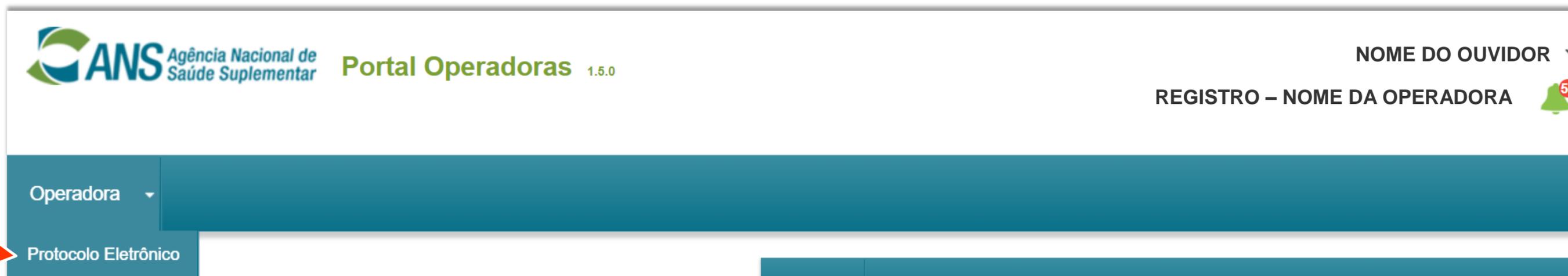
**Atenção!** O acesso será feito através do usuário, que é o **CPF** do ouvidor, e a **SENHA** que ele criar quando acessar o sistema pela primeira vez.

Assim que o acesso do ouvidor for concedido pelo representante legal, uma mensagem informando **USUÁRIO** (CPF) e a **SENHA GERADA AUTOMATICAMENTE** será enviada para o *e-mail* cadastrado (e deverá ser utilizada pelo usuário no primeiro acesso ao Portal Operadoras).

A screenshot of the ANS Portal Operadoras login page. At the top left is the ANS logo (Agência Nacional de Saúde Suplementar). To the right of the logo is the text 'Portal Operadoras'. Below this is a section titled 'Login' with the instruction: 'Informe seu usuário e senha para acessar a aplicação ou reinicie com seu eToken inserido na porta USB.' There are two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is a green button labeled 'Acessar'. At the bottom left of the login box is a link that says 'Esqueci minha senha!'.

**1º passo:** Clicar em “Protocolo Eletrônico”

- Se essa opção não aparecer, verificar os acessos do ouvidor



**2º passo:** Clicar em “Iniciar Petição”



**3º passo:** Escolher o tipo de protocolo “Ouvidoria”

**4º passo:** Escolher o assunto “REA-Ouvidorias”

Operadora ▾

## Petição

**ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

### Informações Básicas

Se for uma nova petição a partir de uma notificação existente, coloque o número do protocolo eletrônico.

Número do protocolo originário:  Limpar Pesquisar

Se for uma nova petição, inicie aqui.

Tipo de Protocolo:  Assunto: \*

Não preencher este item

- O ouvidor será direcionado para a página onde vai **INSERIR OS DADOS** referentes aos atendimentos prestados pela ouvidoria no ano anterior.
- Uma vez enviado, **ESTE FORMULÁRIO NÃO PODERÁ SER ALTERADO.**
- Se precisar alterar um dado enviado, será necessário preencher e **ENVIAR UM NOVO FORMULÁRIO.**
- **PREENCHER UMA VERSÃO PRÉVIA** antes da que será enviada pode facilitar o processo e evitar o retrabalho.

O **MODELO DO FORMULÁRIO** está disponível em:

[https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/canais-de-atendimento/ouvidoria/REAOuvidorias\\_2023\\_Modelo\\_do\\_formulrio.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/canais-de-atendimento/ouvidoria/REAOuvidorias_2023_Modelo_do_formulrio.pdf)



- A página do novo formulário do REA-Ouvidorias é dividida em: **INFORMAÇÕES BÁSICAS**, **ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO** e **DADOS DO PROTOCOLO**.

**Atenção!** **TODOS OS ITENS** do formulário aparecerão de uma vez.

Operadora ▾

### Petição

**⚠ ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

### Informações Básicas

Se for uma nova petição, inicie aqui.

<b>Tipo de Protocolo</b>	<b>Assunto</b>
Ouvidoria	REA-OUIDORIAS

### Orientações de Preenchimento

- Quando o ouvidor representar mais de uma operadora, **preencher um formulário para cada operadora** usando o mesmo USUÁRIO e SENHA.

**Processo Administrativo:**

**33910.040269/2023-10**

**Contatos da Ouvidoria:**

o *e-mail* e o telefone informados serão utilizados para contatos referentes a este formulário.

Informar o DDD do telefone.

## Dados do Protocolo

Processo Administrativo: \* ?

1) Ano dos dados informados: \* ?

2023

2) E-mail do responsável pela Ouvidoria: \* ?

3) Telefone de contato: \* ?

- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2023 (RN nº 395/16).

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial em 2023, marcar **NÃO**.

**RESPONDER** ao item 5 e **PULAR** para o item 9.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 6, 7 e 8.

4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?: \* ?  
 NÃO  SIM

5)[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?: ?  
4000 caracteres restantes.

6)~~[REANÁLISE]~~ Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2023: ?

7)~~[REANÁLISE]~~ Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura: ?

8)~~[REANÁLISE]~~ Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura: ?

4000 caracteres restantes.

## NOVIDADE!

No item 5, informar porque a ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial.

- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2023 (RN nº 395/16).

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial em 2023, marcar **SIM**.

Responder aos itens 6, 7 e 8.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 5.

**Atenção!** A quantidade informada no item 7 **NÃO PODE SER MAIOR** do que a do item 6.

Não pode haver mais conversões do que Requerimentos de reanálise.

The screenshot shows a web form with the following items:

- Item 4: "[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?: \*". It has two radio buttons: "NÃO" and "SIM". The "SIM" button is circled in red, and an orange arrow points to it from the text on the left.
- Item 5: "[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?:". The entire item is crossed out with a large red 'X'.
- Item 6: "[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2023:". The number input field is circled in red.
- Item 7: "[REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:". The number input field is circled in red.
- Item 8: "[REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:". The text input field is circled in red.

Each item has a "4000 caracteres restantes." label below it.

- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2023.
- **Atenção!** As manifestações não próprias de ouvidoria e os requerimentos de reanálise assistencial não devem ser considerados nestes itens.

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **NÃO**.

RESPONDER ao item 10 e PULAR para o item 50.

9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?: \* ?

NÃO  SIM

10)[MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2023?: ?

4000 caracteres restantes.

## NOVIDADE!

No item 10, informar porque a ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria.

- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2023.

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **SIM**.

Neste caso, **RESPONDER** os itens de 11 a 49 exceto o 11.

9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?: \* ?  
 NÃO  SIM

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2023?: ?  
4000 caracteres restantes.

11) [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2023: ?  
100,00

The screenshot shows a survey form with three questions. A red arrow points from the text 'TIVER RECEBIDO' to the 'SIM' radio button in question 9. Another red arrow points from the text 'Informar o quantitativo de manifestações PRÓPRIAS de Ouvidoria recebidas no ano. Por exemplo: 100' to the text input field in question 11, which contains '100,00'.

Informar o quantitativo de **manifestações PRÓPRIAS** de Ouvidoria recebidas no ano.  
**Por exemplo: 100**

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram pelos **CANAIS DE ATENDIMENTO** disponibilizados pela Ouvidoria.

## NOVIDADE!

No item 14, incluir as manifestações recebidas pelo aplicativo da operadora.

12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail: ?	<input type="text" value="20,00"/>
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente: ?	<input type="text" value="20,00"/>
14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora: ?	<input type="text" value="20,00"/>
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site: ?	<input type="text" value="20,00"/>
16) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone: ?	<input type="text" value="10,00"/>
17) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais: ?	<input type="text" value="10,00"/>

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 chegaram até a Ouvidoria por telefone, quantas por *e-mail*, quantas por atendimento presencial e assim por diante.

**A soma de todos itens de 12 a 17 deve ser igual ao item 11.**

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TEMAS** que abordavam.

18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo: ?	20,00
19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial: ?	20,00
20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro: ?	20,00
21) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada: ?	20,00
22) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): ?	20,00

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

**A soma de todos itens de 18 a 22 deve ser igual ao item 11.**

**Atenção!** Não considerar demandas recebidas via SAC da operadora e sim as manifestações sobre esse serviço recebidas na Ouvidoria.

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TIPOS**.

23) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta: ?	20,00
24) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia: ?	20,00
25) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio: ?	20,00
26) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação: ?	20,00
27) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão: ?	20,00

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 foram reclamação, consulta, elogio, sugestão ou denúncia.

**A soma de todos itens de 23 a 27 deve ser igual ao item 11.**

# Preenchimento do REA-Ouvidorias: Manifestações próprias de ouvidoria – Reclamações por tema

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os **TEMAS**.

28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo: ?
<input type="text" value="4,00"/>
29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial: ?
<input type="text" value="4,00"/>
30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro: ?
<input type="text" value="4,00"/>
31) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada: ?
<input type="text" value="4,00"/>
32) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema tema SAC: ?
<input type="text" value="4,00"/>

Neste **exemplo**, foram recebidas **20** reclamações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

**A soma de todos itens de 28 a 32 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2023.

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com o **TIPO DE CONTRATO** do demandante.

33) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão: ?

34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial: ?

35) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar: ?

36) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato : ?

Neste **exemplo**, foram recebidas **20 reclamações**.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam a Contrato Coletivo Adesão, Coletivo Empresarial, Individual/Familiar ou outro.

**A soma de todos itens de 33 a 36 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2023.

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os tipos de **DEMANDANTES**.

37) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou interlocutor: ?
<input type="text" value="4,00"/>
38) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor: ?
<input type="text" value="4,00"/>
39) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo: ?
<input type="text" value="4,00"/>
40) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços: ?
<input type="text" value="4,00"/>
41) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes: ?
<input type="text" value="4,00"/>

Neste **exemplo**, foram recebidas **20** reclamações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 foram enviadas por Beneficiário, Corretor e assim por diante.

**A soma de todos itens de 37 a 41 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2023.

- Os itens de 42 a 46 referem-se ao **TEMPO DE RESPOSTA** às manifestações.
- O tempo de resposta deve ser contado em **DIAS ÚTEIS**.
- Devem ser calculados os seguintes indicadores:



42) [INDICADORES] Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO): ?

43) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP): ?

44) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP): ?

45) [INDICADORES] Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP): ?

46) [INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo (informar Não se aplica, se 45 for 0): ?

**Campo de preenchimento obrigatório**

4000 caracteres restantes.

**A soma dos itens de 43 a 45 deve ser igual a 100.**

**Atenção!** Se não houver caso de manifestação com resposta conclusiva fora do prazo, responder ao item 46 com **NÃO SE APLICA**.

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o indicador **Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

Somatório dos tempos = 197 dias


$$\text{TMRO} = \frac{\Sigma \text{ das quantidades de dias úteis entre o recebimento da Manifestação e a resposta conclusiva/final ao demandante no período}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}}$$

$$\text{TMRO} = 197 \div 4$$

$$\text{TMRO} = \mathbf{49,2 \text{ (dias úteis)}}$$

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

2 manifestações com tempo de finalização até 7 dias

$$\text{PRDP} = \frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final em até 7 dias úteis}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$

$$\text{PRDP} = (2 \div 4) * 100$$

$$\text{PRDP} = \mathbf{50 (\%)}$$



- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

1 manifestação com tempo de finalização entre o 8º e 30º dia útil


$$\text{PRDPP} = \frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final entre o 8º e o 30º dia útil}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$

$$\text{PRDPP} = (1 \div 4) * 100$$

$$\text{PRDPP} = \mathbf{25 (\%)}$$

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

1 manifestação com tempo de finalização fora do prazo


$$\text{PRFP} = \frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final após o 30º dia útil}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$

$$\text{PRFP} = (1 \div 4) * 100$$

$$\text{PRFP} = \mathbf{25 (\%)}$$

- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **NÃO TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 48 e 49.

**PULAR** para o item 50.

47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: ?  
 NÃO  SIM

48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes: ?

49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: ?  
 Sem avaliação  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **SIM**.

**PREENCHER** os itens 48 e 49.

47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: ?  
 NÃO  SIM

48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes: ?

49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: ?  
 Sem avaliação  Ótimo  Bom  Regular  Ruim  Péssimo

- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **NÃO TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 51.

**RESPONDER** aos itens 52 e 53.

50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: \* ?  
 SIM  NÃO

51)[RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: ?  
4000 caracteres restantes.

52)[RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?: ?  
4000 caracteres restantes.

53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?: \* ?  
 Não houve recomendações propostas no período anterior  Implementadas  Em fase de implementação  Não implementadas

**NOVIDADE!**

No item 52, informar porque a ouvidoria não fez recomendações de melhorias.

- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **SIM**.

RESPONDER ao item 51 e PULAR para o item 53.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 52.

No item 53, informar sobre o *status* das **recomendações apontadas no REA-Ouvidorias 2023, ano base 2022**.

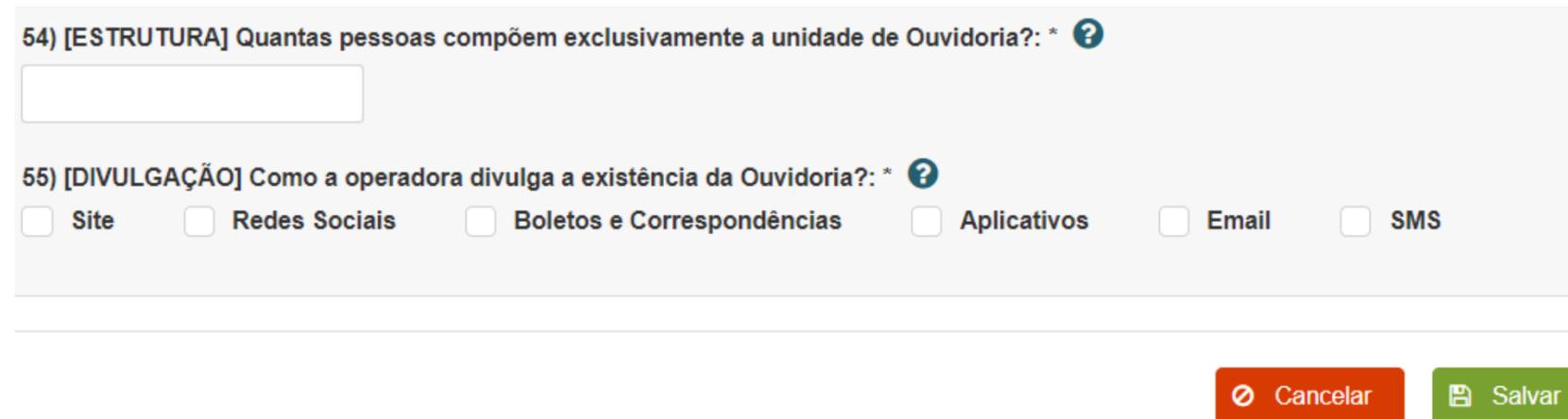
50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: \* ?  
 SIM  NÃO

51) [RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: ?  
4000 caracteres restantes.

52) [RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?: ?  
4000 caracteres restantes.

53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?: \* ?  
 Não houve recomendações propostas no período anterior  Implementadas  Em fase de implementação  Não implementadas

No item 54, informar o **quantitativo de pessoas** que compõem a unidade de Ouvidoria, incluindo o ouvidor.



54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?: \* ?

55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?: \* ?

Site  Redes Sociais  Boletos e Correspondências  Aplicativos  Email  SMS

## NOVIDADE!

No item 55, informar como a existência é divulgada pela operadora.

Finalizado o preenchimento, clicar em **SALVAR**.

Se algum **CAMPO OBRIGATÓRIO** não for preenchido, aparecerão avisos na lateral e no topo da página.

- Informe o número do processo.
- A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.
- A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.
- A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.
- A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?' é obrigatória.
- A informação adicional '9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu

Operadora ▾

Informe o número do processo. ✕

A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.

A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.

A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.

A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?' é obrigatória.

A informação adicional '9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?' é obrigatória.

A informação adicional '50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?' é obrigatória.

A informação adicional '53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?' é obrigatória.

A informação adicional '54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?' é obrigatória.

A informação adicional '55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?' é obrigatória.

Se todos os campos obrigatórios forem preenchidos, aparecerá uma janela com um rascunho do formulário do REA-Ouvidorias. Incluindo os itens que não foram preenchidos.

Neste momento, o ouvidor pode conferir os dados, salvar e/ou imprimir o documento.

**Atenção! Clicar em confirmar nesta janela NÃO ENVIA automaticamente o formulário para a ANS!**

## Documento Automático

dynamiccontent.properti... 1 / 2 | - 90% + | [Download] [Print] [More]

**Operadora:** REGISTRO – NOME DA OPERADORA  
**Processo Número nº:** 33910.XXXXXX/2022-XX  
**Ouvidoria - REA-OUIDORIAS**

---

Eu NOME DO OUVIDOR, CPF número (XXX.XXX.XXX-XX) declaro que enviei as informações abaixo da operadora NOME DA OPERADORA(Registro) solicitado.

- 1) Ano dos dados informados: 2022
- 2) E-mail do responsável pela Ouvidoria:
- 3) Telefone de contato:
- 4) [REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?:
- 5) [REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?:
- 6) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2023:
- 7) [REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:
- 8) [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:
- 9) [MANIFESTAÇÃO] Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?:
- 10)[MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2023?:
- 11)[MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2023
- 12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail:
- 13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente:
- 14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelas Redes Sociais:
- 15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site:
- 16) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone:
- 17) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais:

[x] Fechar [Confirmar]

Conferir os dados e clicar em **CONFIRMAR**.

- A página do formulário será atualizada e os campos não poderão ser editados.

**Documentos**  
Petição: \* ?

+ Inserir Petição

Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.

Nome	Descrição	Data do Documento	
2678810539332129042021141243.pdf	Documento gerado sistemicamente no REA-OUIDORIAS do Ouvidoria.	29/04/2021 14:12	

**Anexos: ?**

+ Inserir Anexo Reutilizar documentos protocolados

Nome	Descrição	Tipo do Documento	Data do Documento	
Nenhuma anexo vinculado até o momento.				

Fechar Enviar

Não utilizar estes itens.

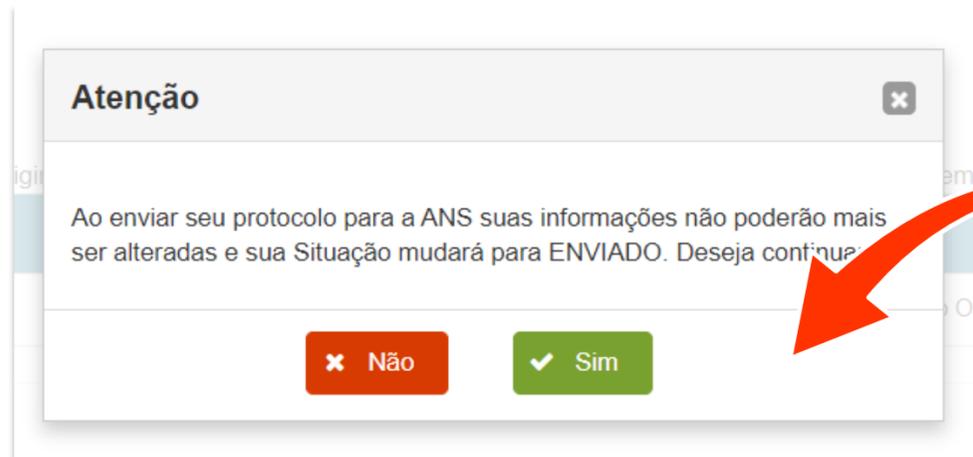
Se precisar alterar algum item, clicar em **EDITAR**.

Botões para **VISUALIZAR** e **BAIXAR** a declaração de envio.

**Atenção! O formulário só será recebido pela ANS se o envio for corretamente concluído.**

Clicar em **ENVIAR**.

- Ao clicar em “Enviar”, aparecerá uma janela de confirmação.



Após clicar em “Sim”, o sistema avaliará seu formulário.

SE O FORMULÁRIO ESTIVER CORRETO, será enviado para a Ouvidoria da ANS.

SE O FORMULÁRIO ESTIVER INCORRETO, serão exibidos avisos sobre as inconsistências encontradas.

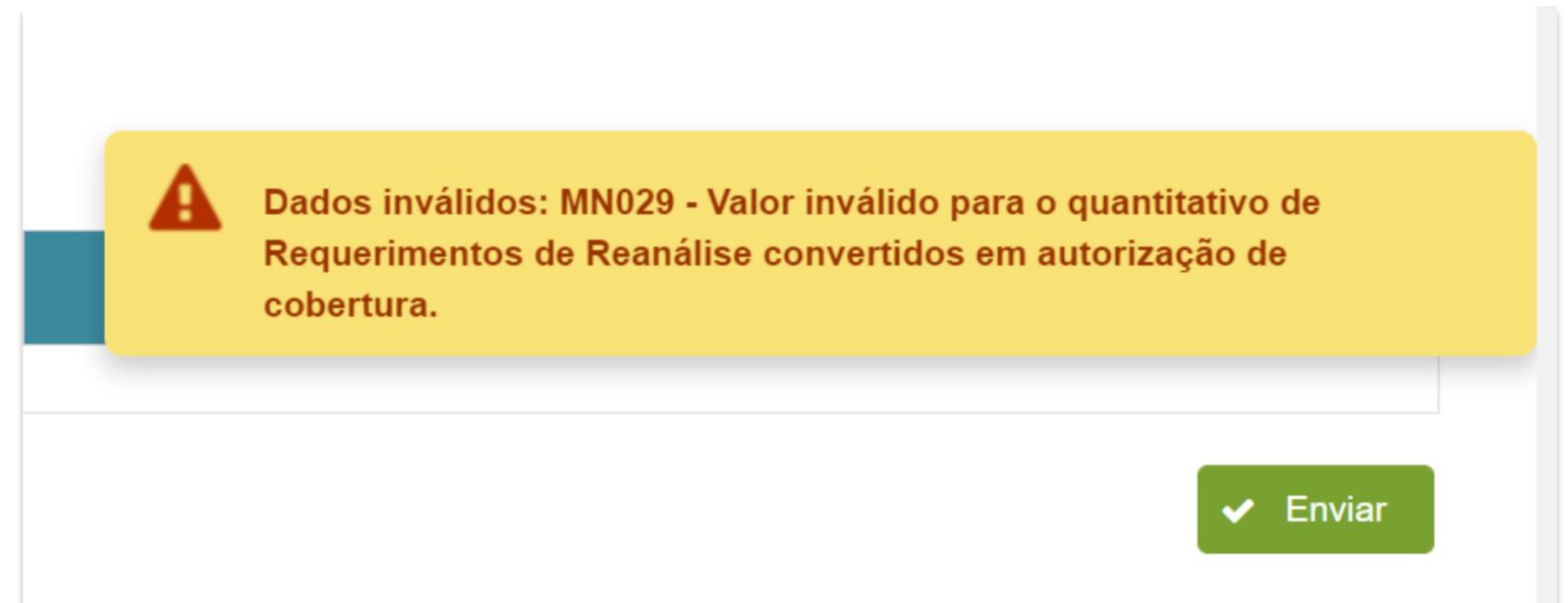
**Atenção!** O protocolo eletrônico da ANS **NÃO ACEITARÁ** formulários com inconsistências.

- Os avisos sobre as inconsistências aparecerão na lateral e no topo da tela.
- Os avisos são específicos para cada tipo de erro encontrado.
- Sugere-se que se tire um *print* desses erros para efetivar os ajustes necessários.

Exemplos de avisos sobre inconsistências:

Topo da página

Lateral da página



! Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura.

✓ Enviar

! Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura. ✕

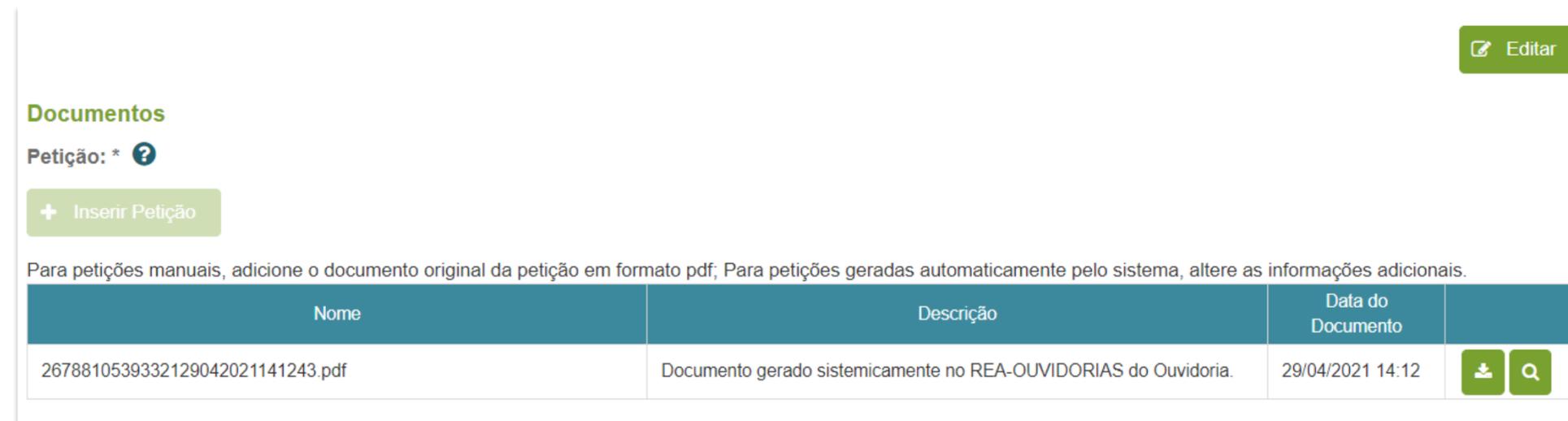
Petição

Informações Básicas

↻ Histórico de Alterações

- Caso apareçam avisos sobre as inconsistências, clicar em “Editar” e corrigir o formulário;
- O protocolo eletrônico da ANS não aceitará formulários com inconsistências.

**Atenção!** Tirar um *print* nos avisos de erro antes clicar em “Editar”. Vai facilitar nas correções necessárias.



The screenshot shows a web interface for document management. At the top right, there is a green button labeled 'Editar' with a pencil icon. Below it, the section is titled 'Documentos'. Underneath, there is a label 'Petição: \*' with a question mark icon and a green button '+ Inserir Petição'. A note below reads: 'Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.' Below the note is a table with the following data:

Nome	Descrição	Data do Documento	
2678810539332129042021141243.pdf	Documento gerado sistemicamente no REA-OUVIDORIAS do Ouvidoria.	29/04/2021 14:12	 

- Realizar os acertos necessários e repetir o processo para enviar o formulário.
- Se o formulário estiver correto, os avisos de erro não aparecerão e o formulário será recebido pela Ouvidoria da ANS.



**Atenção!** Quando o formulário é enviado à Ouvidoria da ANS, aparece um **aviso** na lateral e no topo da página.



A petição com número de protocolo n. 2021393321200001123 do processo

foi concluída com sucesso.



- O documento que comprova do envio do formulário do REA-Ouvidorias à ANS é o **Recibo Eletrônico de Protocolo**.
- O passo a passo para obtenção deste recibo está descrito nas páginas 45 a 47 deste tutorial.



## Recibo Eletrônico de Protocolo

Sistema de Protocolo Eletrônico

---

O Protocolo Eletrônico registrou o recebimento da petição descrita abaixo:

**Número de Protocolo: 2021393321200001702**

---

**Dados do Protocolo**  
Operadora:



## COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

- A partir do momento que o usuário salva o formulário é possível fechar e continuar depois.
- Passo a passo para acessar um protocolo e dar continuidade ao preenchimento:
  - Clicar em **Pesquisar Protocolos**
  - Selecionar a aba **Petições**
  - Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
  - Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
  - Selecionar o assunto **REA-OUIDORIAS**
  - Selecionar a situação **Rascunho**
  - Clicar em **Pesquisar**
  - Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar continuidade, conforme figura a seguir:



## COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

### Pesquisar Protocolos

**ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações

Petições

Tipo de Protocolo de Petições:

Ouvidoria

Data Inicial:

14/04/2021

Data Final:

29/04/2021

Assunto:

REA-OUIDORIAS

Situação:

Rascunho

+ Filtros Adicionais

Limpar

Gerar Relatório (.csv)

Pesquisar

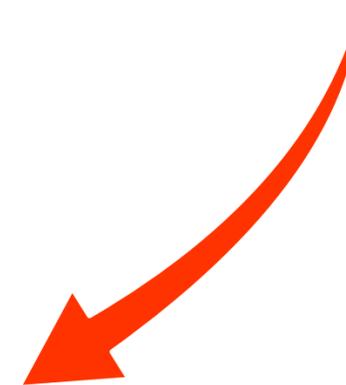
Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Número de Rascunho	Processo Administrativo	Atualizado em	Ação
26788106000582		29/04/2021 20:37	 
26788101000582		29/04/2021 16:19	 
26788100000582		29/04/2021 16:56	 

Exibindo 1 de 1



Clicar o botão verde do rascunho que será complementado e **seguir com o preenchimento.**



## CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

- A operadora pode consultar o formulário depois de enviado, mas não pode alterá-lo.
- Passo a passo para consultar o formulário enviado:



- Clicar em **Pesquisar Protocolos**
- Selecionar a aba **Petições**
- Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
- Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
- Selecionar o assunto **REA-OUIDORIAS**
- Clicar em **Pesquisar**
- Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar consultar, conforme figura a seguir.

## CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

Operadora ▾

### Pesquisar Protocolos

**ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações | Petições

Tipo de Protocolo de Petições:  ▾

Data Inicial:  Data Final:

Assunto:  ▾

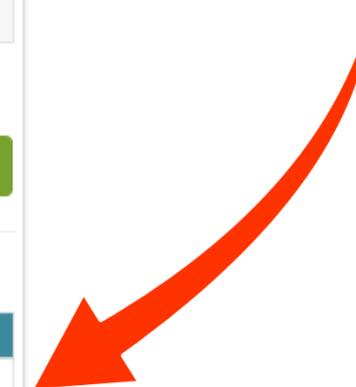
Situação:  ▾

+ Filtros Adicionais

Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Protocolo Eletrônico	Processo Administrativo	Enviado em	Ação
2021393321200001123		30/04/2021 11:43	<input type="button" value="👁"/>

Clicar o botão verde para visualizar o formulário enviado.



## COMPROVANTE DE ENVIO DO FORMULÁRIO

Operadora ▾

### Visualizar Petição

Informações Básicas

Protocolo Eletrônico: 2021393321200001123 Situação: Enviado

Tipo de Protocolo:	Assunto
Ouvidoria	REA-OUIDORIAS
Data de Criação:	Enviado em:
30/04/2021 11:28	30/04/2021 11:43

Dados do Protocolo

[Gerar Comprovante em PDF](#) [Histórico de Alterações](#)



Na página seguinte operadora também poderá **gerar o arquivo .pdf** do formulário enviado.



Dúvidas sobre o REA-Ouvidorias devem ser enviadas para o *e-mail* abaixo. Informe o **REGISTRO ANS** e a **RAZÃO SOCIAL** da operadora.

**[rea-ouvidorias@ans.gov.br](mailto:rea-ouvidorias@ans.gov.br)**

# Obrigada!

 DISQUE ANS  
0800 701 9656

 Formulário eletrônico  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

 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)

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

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar