AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# RELATÓRIO TRIMESTRAL

## OUVIDORIA

Agosto/2023

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

2023. 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 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 Interino**
João Paulo Dias de Araújo

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

**Normalização:**
Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Relatório trimestral da Ouvidoria (2. trimestre de 2023) [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria. – Rio de Janeiro: ANS, agosto 2023.
561kb; ePUB.

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

CDU 370.1.22.3

**Catalogação na fonte – Biblioteca ANS**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

Em observância às normas que disciplinam as atividades desta unidade, em especial à Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) torna público seu Relatório Trimestral referente ao segundo trimestre do corrente ano. A divulgação deste estudo estratégico e periódico tem como objetivo primordial informar sobre o atendimento efetivado às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços públicos prestados pela ANS. Entende-se que a publicação deste conteúdo contribui para a transparência ativa, possibilita o controle social e tem potencial de incentivar a participação dos usuários na gestão pública e na formulação de decisões. Em adição, esta análise trimestral permite que a Ouvidoria da ANS visite regularmente o desempenho dos seus processos de trabalho e as contribuições dos usuários a respeito da atuação desta Reguladora.

O primeiro aspecto abordado nesta edição do Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS diz respeito às 650 manifestações recepcionadas por esta unidade, mas foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades por tratarem de atribuições alheias às desta Agência Reguladora. O maior destinatário destes encaminhamentos foi o Ministério da Saúde. Seguidamente, é realizado o detalhamento das 2.690 manifestações recebidas no segundo trimestre de 2023 e que eram referentes às competências da ANS. Em síntese, verificou-se que o Fala.Br foi o canal mais utilizado para acessar esta Ouvidoria, o que está ligado ao fato de a maioria das manifestações recebidas, 1.545, abordarem temas que estão sob a alçada de outras áreas da ANS. Estas demandas foram respondidas, em média, em 1 dia, ao passo que as 1.145 que abrangiam as competências da Ouvidoria da ANS foram finalizadas em prazo médio de 11 dias. Apurou-se ainda que a reclamação configurou o tipo mais frequente das manifestações e que o tema mais recorrente é referente à demora nos processos que os usuários têm tramitando no âmbito desta Reguladora.

Notadamente, dar tratamento adequado às manifestações dos usuários é a atividade basilar da Ouvidoria da ANS, contudo, a execução de outras tarefas é essencial para que a unidade atenda integralmente suas atribuições legais. Na parte final deste Relatório Trimestral encontra-se o resumo de algumas atividades desempenhadas pelo time da Ouvidoria da ANS no período analisado: reuniões periódicas de equipe, consolidação e análise dos dados do REA-Ouvidorias 2023, participação em reunião da Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) e do diálogo setorial articulado pela Ouvidoria-Geral da União (OGU) com foco nas Agências Reguladoras. Além disso, foram efetivadas campanhas de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS voltadas ao público interno e externo da Agência.

## 1 Apresentação

Na qualidade de ouvidoria pública, a Ouvidoria da ANS tem o dever de atuar como instância de controle e participação social, sendo responsável por tratar as manifestações referentes às políticas e aos serviços públicos prestados pela ANS e, sempre que possível, contribuir para o aprimoramento da gestão pública.

A ANS é uma autarquia vinculada ao Ministério da Saúde criada pela Lei nº 9.961, de 2000. A missão desta Agência Reguladora é *promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as* ***operadoras*** *setoriais - inclusive quanto às suas relações com* ***prestadores*** *e* ***consumidores*** *- e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país*. Desde o início do funcionamento, a ANS conta com unidade exclusiva de Ouvidoria e, com o passar dos anos, o papel deste departamento como instrumento de gestão vem sendo certificado. Há que se destacar que em diversos órgãos e entidades da Administração Pública as ouvidorias foram estabelecidas após o recente movimento de evidenciação desta unidade organizacional e de suas competências.

Os normativos internos da ANS são claros ao estabelecer que a Ouvidoria é unidade vinculada à Diretoria Colegiada da Agência (DICOL). No âmbito desta Reguladora, a Ouvidoria é entendida como ambiente de escuta qualificada tanto para os demandantes internos quanto para os externos e são oferecidas garantias para que o Ouvidor e sua equipe atuem de forma independente, ética, transparente e isenta. Sob outra perspectiva, a Ouvidoria da ANS é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da OGU. Cumpre explicar que o SisOuv foi criado através do Decreto nº 9.492, de 2018, principalmente para coordenar as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal. Desta forma, é possível proporcionar aos usuários certo nível de padronização, por exemplo, quanto aos procedimentos adotados, ao prazo de atendimento das demandas e aos canais de acesso às diferentes ouvidorias que compõem o sistema. O mesmo decreto estabelece que, enquanto unidade setorial do SisOuv, a Ouvidoria da ANS deve se submeter às orientações normativas e à supervisão técnica da OGU/CGU, sem prejuízo da subordinação administrativa à ANS.

Uma das principais frentes em que a OGU/CGU atua no SisOuv é a tecnológica. Há alguns anos o órgão central criou e disponibilizou sistema informatizado para recebimento e tratamento das manifestações. A plataforma, que atualmente se chama Fala.BR, é utilizada pela Ouvidoria da ANS desde janeiro de 2018. Desde então, esta unidade vem testemunhando e participando da constante evolução do sistema, que é reconhecido pelo alto nível de segurança dos dados, pela interação descomplicada e por possibilitar a execução de todas as etapas do tratamento das manifestações.

Ademais, o Fala.BR permite a extração de dados para a elaboração de estudos estratégicos como o presente.

Em síntese, este Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS é alusivo ao período de abril a junho de 2023, pormenoriza as manifestações recebidas e trata de outras ações desempenhadas pela Ouvidoria nestes meses. Para além do cumprimento de normas, objetiva-se que este relatório contribua com o controle social e com as decisões a serem tomadas pela alta gestão da ANS, posto que este teor reflete o que se ouviu das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela Agência.

## 2 Atendimento das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2023

Conforme brevemente exposto, a Ouvidoria da ANS atua na interlocução dos usuários dos serviços com a ANS, permitindo que os demandantes exponham suas opiniões, façam reclamações, elogios ou denunciem possíveis irregularidades, por exemplo. As análises decorrentes do tratamento das manifestações e as informações obtidas através do conteúdo destas demandas podem servir para informar os gestores sobre problemas identificados e, consequentemente, promover os aprimoramentos necessários por meio das recomendações. Neste cenário, constata-se a Ouvidoria da ANS como instância de gestão pública.

De acordo com os atuais procedimentos adotados pela Ouvidoria da ANS e em atendimento ao que formaliza a Portaria nº 581, de 2021, as manifestações direcionadas a esta unidade passam por processo de triagem. Nesta etapa, é feita a verificação a respeito da pertinência à ANS[1], isto é, o colaborador responsável analisa se a providência requerida pelo usuário é abrangida pelas atribuições desta Agência Reguladora. Tão logo seja identificado que se trata de matéria alheia às competências da ANS, a manifestação é encaminhada, por meio do Fala.BR, para o órgão ou a entidade competente e o usuário é avisado através do sistema sobre tal andamento. Nos casos em que a ouvidoria responsável pelo tema não utiliza o Fala.BR, é enviada ao demandante resposta conclusiva informando sobre as funções da ANS e orientando sobre unidade responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação. Manifestamente, a tramitação de demandas entre as ouvidorias objetiva agilizar e promover o atendimento mais adequado usuário, contribuindo para sua satisfação com os serviços prestados pela Administração Pública.

Faz-se necessário pontuar que, em busca de proteger a identidade do denunciante, o encaminhamento de denúncias observa rito próprio. Em síntese, quando a Ouvidoria da ANS recepciona uma denúncia que versa sobre competência alheia, esta unidade solicita, através do

[1] Demandas pertinentes à ANS: manifestações que se referem ao setor de saúde suplementar. As demandas não pertinentes à ANS recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas ao órgão/entidade competente para as devidas providências, sendo o manifestante informado do encaminhamento.

Fala.BR, o consentimento do denunciante para compartilhar sua identificação. O prazo para resposta do demandante é de 20 dias. Diante do devido consentimento, a denúncia é enviada à unidade habilitada para tratar da questão e nos casos de negativa ou de falta de resposta, a manifestação é encaminhada pseudonimizada a outra unidade. Isto quando a identidade do denunciante não é fundamental para a caracterização do fato relatado. Por fim, cumpre aclarar que, atualmente, o tratamento das denúncias é atribuição exclusiva do Ouvidor Interino da ANS.

A tabela 1 informa que a Ouvidoria da ANS efetivou o encaminhamento de 650 manifestações no período de abril a junho de 2023 sendo o Ministério da Saúde o principal receptor destas demandas. A pasta à qual a ANS é vinculada acolheu 92,3% (N=600) dos encaminhamentos, mormente, de questões relativas ao agendamento de consultas e ao atendimento em unidades da rede do Sistema Único de Saúde (SUS). O quadro ainda destaca os redirecionamentos feitos ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e ao Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS), que recepcionaram, respectivamente, 2,5% (N=16) e 1,1% (N=7) dos encaminhamentos. Ao INSS foram enviadas demandas que abordavam, em sua maioria, aspectos da Previdência Social, e ao MDS, questões sobre o Programa Bolsa Família.

No que tange ao volume total de encaminhamentos, notou-se queda em relação às 719 manifestações encaminhadas no primeiro trimestre de 2023. Todavia, a quantidade de demandas que suscitam o acionamento de outros órgãos e entidades segue em nível consideravelmente mais alto do que os registrados em anos anteriores.

**Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 2º trimestre de 2023**

| Ouvidoria destinatária | Qtde | % |
|---|---|---|
| MS – Ministério da Saúde | 600 | 92,3% |
| INSS – Instituto Nacional do Seguro Social | 16 | 2,5% |
| MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome | 7 | 1,1% |
| Outros | 27 | 4,2% |
| Total | 650 | 100% |

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023

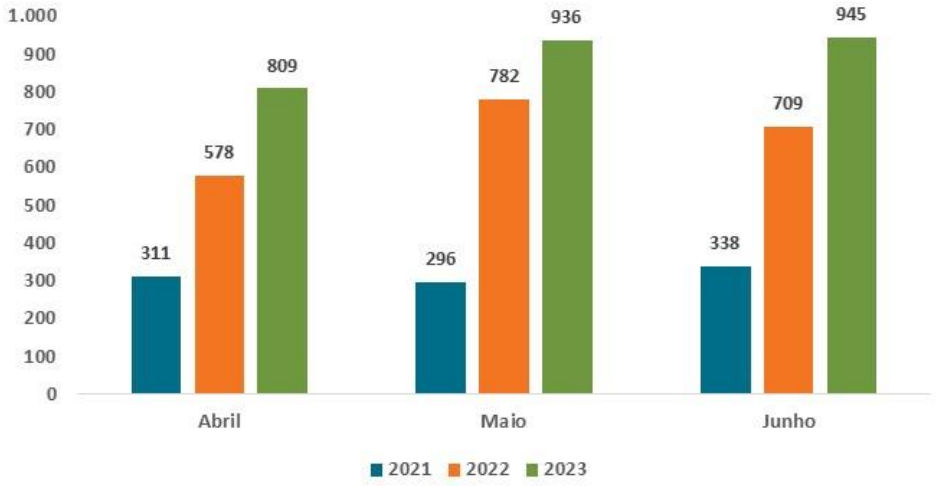
O gráfico 1 expõe a quantidade de manifestações protocoladas na Ouvidoria da ANS em cada um dos meses do segundo trimestre dos anos de 2021, 2022 e 2023, desconsiderando os encaminhamentos. O gráfico a seguir é inequívoco ao revelar que em todos os meses dos dois últimos anos ocorreu a superação do quantitativo registrado no ano anterior.

Releva ponderar que no início do ano de 2021 grande parte da população seguia as orientações relativas ao isolamento social em razão da pandemia causada pelo coronavírus SARS-CoV-2. A redução da procura por procedimentos de saúde ocorrida naquela época é um dos principais

motivos para quantidade de acessos à Ouvidoria da ANS apurada no gráfico. A reversão desta situação é perceptível em 2022, em que grande parcela da sociedade estava vacinada contra COVID-19[2] e as atividades assistenciais foram gradativamente retomadas, logo, aumentou a busca pelo atendimento da Ouvidoria da ANS.

Quanto ao ano de 2023, o avanço da quantidade de manifestações recebidas está em consonância com a elevação daquelas que foram encaminhadas a outras ouvidorias e é possível apontar algumas possíveis causas: (i) a maior disseminação de informações sobre os meios de participação social; (ii) o aumento do interesse dos usuários de serviços públicos em garantir seus direitos e de participar da gestão pública; (iii) a ampliação da divulgação do Fala.BR no Portal e nas comunicações do Governo; e (iv) o fortalecimento das ouvidorias públicas como interlocutoras dos usuários junto aos órgãos e entidades. No decorrer deste estudo será realizada a análise do conteúdo destas demandas, a partir da qual será viável avaliar os impactos desta evolução.

**Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 2º trimestre de 2021 a 2023**




**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

O próximo ponto a ser abordado neste relatório periódico diz respeito aos canais utilizados pelos usuários para acionarem a Ouvidoria da ANS. O órgão central dos SisOuv instrui que os usuários devem apresentar suas demandas preferencialmente em meio eletrônico através da Plataforma Fala.BR e quando houver demanda proveniente de outros canais divulgados pela unidade de ouvidoria, ela deve ser digitalizada e registrada imediatamente no sistema.

No momento atual, a Ouvidoria da ANS recepciona as manifestações cadastradas no Fala.BR diretamente pelos usuários, as que são protocoladas na plataforma pelos atendentes do Disque ANS e as oriundas do Portal Brasileiro de Dados Abertos. Quanto as demandas enviadas através do Sistema Eletrônico de Processos (SEI) e do *e-mail* institucional da unidade, tem sido adotada medida contingencial até que se formalize um procedimento de registro no Fala.BR que atenda as

[2] COVID-19 é uma infecção respiratória aguda causada pelo coronavírus SARS-CoV-2.

necessidades da unidade e observe plenamente os dispositivos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Tal medida inclui o envio de mensagem ao demandante informando sobre a possibilidade de cadastro diretamente no Fala.Br e da indispensabilidade de autorização expressa para utilização dos dados pessoais para que o protocolo seja efetivado pela equipe da Ouvidoria da ANS.

A partir da tabela 2 depreende-se que, efetivamente, no segundo trimestre de 2023, o Fala.BR foi o principal canal de acesso à Ouvidoria da ANS, tendo em vista que foi a porta de entrada de 68,6% (N=1.844) das manifestações. O Disque ANS figurou na segunda posição tendo efetivado o cadastro de 31,2% (N=839) das demandas e, finalmente, os protocolos advindos dos outros canais reunidos representaram 0,3% (N=7) do volume total.

Revisitando a edição anterior deste relatório, observou-se que o percentual de manifestações registradas por meio do canal de atendimento telefônico da ANS progrediu de 26,8% para os 31,2% atualmente computados. Este desempenho é avaliado positivamente, pois, a maioria absoluta destas manifestações dizem respeito às competências da Ouvidoria da ANS ao passo que aquelas que são cadastradas pelos demandantes no Fala.BR tendem a versar sobre assuntos fora da alçada desta unidade. A diferença entre as performances dos referidos canais pode ser justificada no fato de as manifestações provenientes do Disque ANS passarem pela apreciação dos colaboradores que são treinados para dar a devida direção às demandas dos usuários. Embora seja conhecido o alto potencial do Fala.BR para recepcionar manifestações que abordam competências de outras unidades da ANS, é válido reforçar as características positivas na plataforma como a dispensabilidade de intermediários, a disponibilidade em tempo integral, a integração com o *login* único Gov.br e a interface gráfica intuitiva.

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

| Canal | Qtde | % |
|---|---|---|
| Fala.BR | 1.844 | 68,6% |
| Telefone | 839 | 31,2% |
| Outros | 7 | 0,3% |
| TOTAL | 2.690 | 100,0% |

**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

Via de regra, o processo de tratamento das manifestações que são de competência da ANS evolui para a avaliação de propriedade de ouvidoria, em outros termos, o técnico verifica se o objeto da demanda é referente aos serviços públicos prestados pela ANS e/ou à conduta dos seus colaboradores. Em caso positivo, elas são categorizadas como próprias de ouvidoria e são designadas aos colaboradores que serão responsáveis pelo tratamento da questão. Em geral, as manifestações que estão fora das competências da Ouvidoria da ANS são questionamentos sobre particularidades da saúde suplementar ou reclamações a respeito da atuação das operadoras de

planos de saúde. Assuntos que são gerenciados pela Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS), que disponibiliza atendimento através do Disque ANS, do Fale Conosco no portal da Agência e presencialmente nos núcleos situados em diversos Estados do Brasil. Tais manifestações são classificadas como não próprias de ouvidoria e são respondidas com um texto que esclarece sobre o papel da Ouvidoria da ANS e divulga os canais de acesso ao atendimento da DIFIS.

A tabela 3 detalha a quantidade de manifestações endereçadas à Ouvidoria da ANS nos meses de abril a junho de 2023 destacando o grupo daquelas que eram próprias de ouvidoria, além de informar a representação percentual deste conjunto e a evolução de um mês para o outro. O quadro abaixo anuncia que 42,6% (N=1.145) das 2.690 manifestações tratadas no período analisado eram próprias de ouvidoria. Reitera-se que a relevância concedida a essas demandas decorre do fato de elas serem a principal fonte de dados para que a Ouvidoria da ANS capte a percepção dos usuários e recomende aprimoramentos ou de correções de falhas nos serviços prestados pela Agência.

Retomando a argumentação sobre o incremento da quantidade de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS nos últimos anos, é imperativo comunicar que, no segundo trimestre de 2021, 52,4% (N=495) das demandas recebidas tratavam de temas correlatos às atribuições desta unidade. No mesmo período de 2022, calculou-se que 61,4% (N=1.270) das manifestações recepcionadas eram próprias de ouvidoria. Com base nestes dados e na análise combinada do gráfico 1 com a tabela 3, denota-se que o aumento verificado em 2023 não está sendo tão positivo quanto o que ocorreu entre 2021 e 2022, posto que as demandas recebidas a maior não são qualificadas como possíveis promotoras de melhorias nos serviços prestados pela ANS.

**Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 2º trimestre de 2023**

| Mês | Total | Próprias de Ouvid | % Próprias de Ouvid | Evolução da qtde das próprias de Ouvid |
|---|---|---|---|---|
| Abril | 809 | 298 | 36,8% | - |
| Maio | 936 | 403 | 43,1% | ↑ 35,2% |
| Junho | 945 | 444 | 47,0% | ↑ 10,2% |
| Total | 2.690 | 1.145 | 42,6% | - |
| Média mensal | 897 | 382 | | |

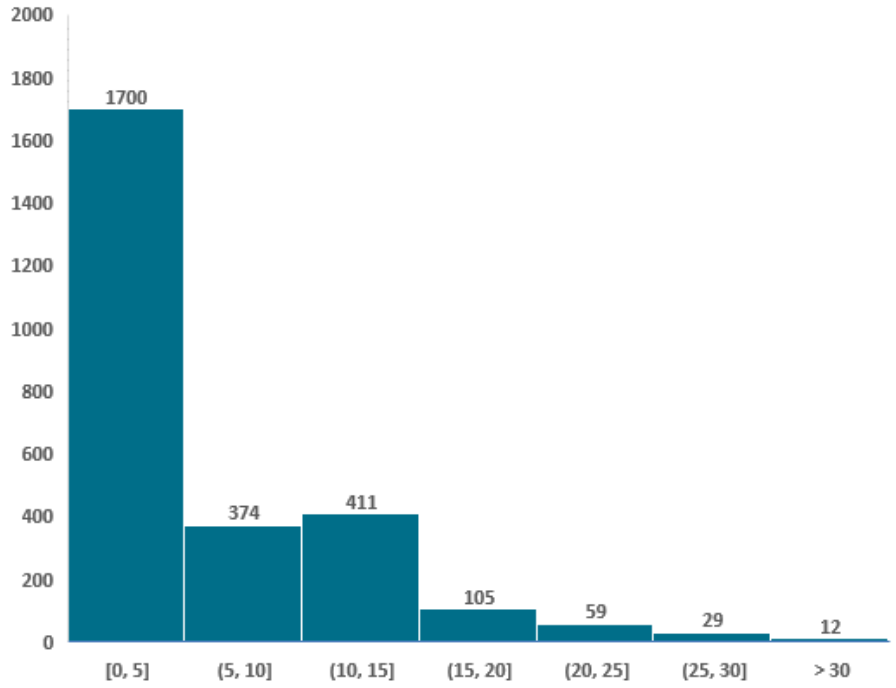
**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

Em geral, as manifestações próprias de ouvidoria são enviadas às áreas técnicas da ANS para que estas subsidiem a resposta final a ser despachada para o demandante. A RA nº 65, de 2016, estabelece que as requisições da Ouvidoria da ANS devem ser respondidas no prazo máximo de 15 dias, havendo possibilidade de prorrogação, mediante justificativa, por até 10 dias. Este normativo interno possibilita que esta unidade observe o que determina a OGU/CGU quanto ao tempo máximo para envio de resposta conclusiva ao demandante, que é de trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, com a devida justificativa expressa.

O gráfico 2 foi elaborado com o objetivo de informar sobre o tempo de finalização das demandas recepcionadas pela Ouvidoria da ANS no segundo trimestre de 2023. Foram consideradas as 2.690 tratadas, tendo em vista que todas elas foram finalizadas até a elaboração deste relatório.

A representação gráfica a seguir dispõe as manifestações agrupadas de acordo com o prazo de envio da resposta conclusiva ao usuário. O primeiro ponto a ser ressaltado no gráfico abaixo é que 63,2% (N=1.700) das demandas foram encerradas em até cinco dias a contar do registro no Fala.BR. Ampliando o enfoque para os 15 dias estabelecidos pela RA nº 65, de 2016, para que as áreas técnicas respondam à Ouvidoria da ANS, percebe-se que o resultado evolui para 92,4% (N=2.485). É oportuno reconhecer que o Fala.BR tem importante papel no aspecto do tempo de finalização, pois o sistema viabiliza todas as etapas relativas ao tratamento das manifestações: registro pelo usuário, triagem, envio para as áreas técnicas, devolução do subsídio, redação final e despacho da resposta conclusiva. Concluindo o processo, o Fala.BR ainda envia *link* para pesquisa de satisfação ao usuário e disponibiliza as respostas à unidade de ouvidoria correspondente.

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




**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

É sabido que as manifestações não próprias de ouvidoria demandam menos tempo para serem finalizadas. Com o intuito de mitigar o impacto destes protocolos nos resultados apresentados, elaborou-se a tabela 4. No quadro abaixo é feita a segregação das 1.145 manifestações próprias de ouvidoria das 1.545 não próprias e são anunciados indicadores relativos aos tempos médios, mínimos e máximos para conclusão das demandas em cada um desses conjuntos. Verifica-se que as manifestações de competência da Ouvidoria da ANS foram respondidas conclusivamente em

média em 11 dias, pouco mais de um terço do prazo de 30 dias estabelecido pelo órgão central do SisOUV. Já as manifestações não próprias de ouvidoria, em média, foram respondidas em 1 dia, isto é, até o dia seguinte ao protocolo no Fala.BR.

Quanto aos tempos mínimos, verificou-se que algumas demandas foram finalizadas no mesmo dia em que foram cadastradas na plataforma (zero dias) e em relação aos tempos máximos, tem-se que uma manifestação própria de ouvidoria era de alta complexidade, precisou ser prorrogada no Fala.Br para que a área técnica pudesse atender integralmente a questão do usuário e a resposta final foi despachada em 55 dias. Já o tempo de finalização de 35 dias em manifestação não própria de ouvidoria ocorreu em demanda encaminhada por outro órgão 18 dias após o registro pelo usuário e finalizada pela ANS em 17 dias. O Fala.BR não reinicia a contagem do prazo quando uma manifestação é redirecionada entre órgãos ou entidades, por isso, a OGU/CGU determina que o encaminhamento seja efetivado no sistema tão logo se identifique que a demanda trata de competências alheias.

**Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 2º trimestre de 2023**

| Tempo de finalização (Dias) | Próprias de ouvidoria | Não próprias de ouvidoria |
|---|---|---|
| Média | 11 | 1 |
| Mínimo | 0 | 0 |
| Máximo | 55 | 35 |
| Qtde | 1.145 | 1.545 |

**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

Uma das etapas mais importantes do tratamento das manifestações enviadas à Ouvidoria da ANS é referente à categorização por *tags* no Fala.Br. As *tags* nada mais são do que uma lista de temas que esta Ouvidoria cadastrou no sistema e utiliza para classificar as demandas recebidas. Cada órgão ou entidade tem gerência sob as *tags* que utiliza no Fala.BR, o que é primordial para a elaboração de relatórios estratégicos e periódicos, como este, que podem basear recomendações de melhorias e facilitar processos de decisão.

A Ouvidoria da ANS tem a intenção de trabalhar com a lista de *tags* mais completa e enxuta possível. Com esta estratégia busca-se especificar o teor das manifestações em um nível que permita a formação de uma base de dados coerente, robusta e concentrada, ou seja, com dispersão mínima dos assuntos. Neste contexto, a Ouvidoria da ANS tende a adotar dois tipos de rótulos: (i) os abrangentes para assuntos que fundamentam menor volume de manifestações, como “Licitação”, por exemplo; e (ii) os específicos para temas que são mais recorrentes nas demandas, como “Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão” e “Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão”. Neste último caso, foram descritos os microtemas

relacionados ao macrotema “Rol de Procedimentos”. Entende-se que a categorização por microtemas tem o potencial de contribuir com recomendações mais profícuas e exequíveis.

Com vistas a favorecer a compreensão do conteúdo deste relatório, a tabela 5 foi desenvolvida com vistas a evidenciar os 8 macrotemas mais recorrentes nas 1.145 manifestações próprias de ouvidoria recepcionadas no período. É válido frisar que esses 8 macrotemas foram identificados em 74,2% (N=850) deste grupo de manifestações. Outro ponto a ser destacado do quadro abaixo é a concentração de 52,5% (N=601) das demandas sobre o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo”. A partir de análise detalhada, averiguou-se que, na maior parte das vezes, os usuários reclamavam sobre os prazos para andamento e conclusão de demandas que abriram através dos canais gerenciados pela DIFIS e que a maioria absoluta dos casos foram registrados pela equipe do Disque ANS. Conjectura-se que na mesma oportunidade em que o usuário recebe esclarecimento sobre o *status* da sua demanda, ele registra a manifestação de descontentamento.

A tabela anuncia que o serviço prestado pelo “Disque ANS” motivou 6,8% (N=78) das manifestações próprias de ouvidoria no segundo trimestre de 2023, contudo, há que se ponderar o volume de ligações recebidas através do atendimento telefônico da ANS. Em seguida, figurou o “Fale Conosco”, macrotema que foi abordado em 36 demandas, mormente sobre questões relativas ao cadastro, *login* e acesso ao sistema NIP Consumidor.

**Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2023**

| Assunto | Qtde | % |
|---|---|---|
| Demora na resposta da demanda/processo | 601 | 52,5% |
| Disque ANS | 78 | 6,8% |
| Fale Conosco | 36 | 3,1% |
| Andamento da demanda/processo | 30 | 2,6% |
| Sistemas da ANS | 29 | 2,5% |
| Portabilidade | 27 | 2,4% |
| Reajuste | 26 | 2,3% |
| Rol de Procedimentos | 23 | 2,0% |
| Outros | 295 | 25,8% |
| Total | 1.145 | 100,0% |

**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

A tabela 6 dispõe as 1.145 manifestações próprias de ouvidoria tratadas neste relatório de acordo com o tipo. É nítida a prevalência das “Reclamações”, tipo que foi constatado em 87,6% (N=1.003) das demandas. Em ordem decrescente, sucedendo as demonstrações de insatisfação, as seguintes ocorrências foram aferidas: “Solicitação” 6,5% (N=74), “Elogio”, 2% (N=23), “Sugestão”, 1,8% (N= 21), “Comunicação”, 1,5% (N=17), e “Denúncia”, 0,6% (N=7). A classificação de “Comunicação” é

realizada sistematicamente pelo Fala.BR quando o usuário que registra uma “Reclamação” ou uma “Denúncia” opta pelo anonimato. Nesta situação, ao tempo em que protege a sua identidade, o usuário impossibilita que a Ouvidoria da ANS lhe encaminhe uma resposta. Não obstante, esta unidade confere o tratamento mais adequado às “Comunicações”, seja o arquivamento por falta de elementos mínimos ou o encaminhamento à área responsável pela apuração, seja ela interna ou externa à ANS. Justamente como o tratamento que se deu às 7 denúncias recepcionadas no período analisado.

Consoante com as normas que norteiam as atividades da Ouvidoria da ANS, todos os elogios recebidos foram endereçados à área prestadora do serviço para ciência do agente público ou do responsável pelo serviço elogiado e à chefia imediata. Ato contínuo, foram enviadas as respostas conclusivas aos demandantes contendo informações sobre os encaminhamentos conferidos e mensagem de agradecimento pelo reconhecimento.

**Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2023**

| Tipo | Qtde | % |
|---|---|---|
| Reclamação | 1.003 | 87,6% |
| Solicitação | 74 | 6,5% |
| Elogio | 23 | 2,0% |
| Sugestão | 21 | 1,8% |
| Comunicação | 17 | 1,5% |
| Denúncia | 7 | 0,6% |
| Total | 1.145 | 100,0% |

**Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023**

Confirmando o valor das reclamações na busca da consolidação dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pelo aprimoramento dos serviços públicos prestados, julgou-se profícuo detalhar os assuntos abordados nas manifestações deste tipo aqui tratadas. Neste sentido, a tabela 7 é dedicada ao detalhamento dos principais assuntos encontrados nas 1.003 reclamações enviadas à Ouvidoria da ANS no segundo trimestre de 2023.

O próximo quadro demonstra que os dois temas que ocupam o topo da lista são relacionados aos prazos de andamento dos processos que os usuários abrem por meio dos canais de atendimento da DIFIS, seguido pela própria Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). De certa forma, estes microtemas estão interligados e suas posições na tabela devem ser avaliadas levando em consideração o volume de demandas abertas pelos usuários. Conforme exposto anteriormente, eles estão cada vez mais cientes dos seus direitos e das formas de demandar a Administração Pública, o que tem implicação tanto nas atividades da DIFIS quanto nas da Ouvidoria da ANS.

**Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 2º trimestre de 2023**

| Reclamações | | |
|---|---|---|
| Microtema | Qtde | % |
| Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória | 521 | 51,9% |
| Demora na resposta da demanda/processo | 50 | 5,0% |
| Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) | 48 | 4,8% |
| Disque ANS - Atendimento ruim | 42 | 4,2% |
| Tema não classificado | 31 | 3,1% |
| Outros | 311 | 31,0% |
| Total | 1.003 | 100,0% |

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2023

Na conclusão deste tópico, cumpre, por mais um trimestre, suscitar a reflexão sobre como a Ouvidoria da ANS vem sendo cada vez mais reconhecida pela sociedade enquanto ambiente de escuta qualificada, mas falta aos usuários entendimento sobre as funções desta Reguladora e desta unidade. Os indicadores apresentados neste estudo comprovam o progresso das manifestações encaminhadas a outros órgãos ou entidades e daquelas que eram pertinentes à ANS, mas que tratavam de competências alheias às da sua Ouvidoria. Neste cenário, repisa-se que é indispensável a adoção de alguma medida que contribua com a redução das horas de trabalho dedicadas ao tratamento de demandas com probabilidade mínima de fomentar possíveis melhorias nos serviços prestados pela ANS. Conjectura-se que soluções adequadas sejam advindas da colaboração entre as unidades setoriais e o órgão central do SisOuv.

## 3 Outras atividades desenvolvidas no 2º trimestre de 2023

Enquanto ouvidoria pública, a atribuição elementar desta unidade de Ouvidoria é dar o devido tratamento às manifestações referentes às políticas e aos serviços públicos prestados pela ANS. Contudo, é fundamental que a equipe da Ouvidoria da ANS execute outras atividades para que a unidade funcione plenamente como instância de controle e participação social. A seguir são elencados exemplos de ações que a equipe da Ouvidoria da ANS realizou no período analisado:

- **Reuniões de equipe**: com periodicidade semanal, o Ouvidor Interino da ANS promoveu reuniões de equipe, principalmente, para alinhamento de entendimentos, para esclarecer dúvidas e para incentivar a interação entre os colaboradores.

- **REA-Ouvidorias 2023**: após o final do prazo para envio dos formulários do REA-Ouvidorias 2023, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS consolidou a principal base de dados do relatório e elaborou a lista das operadoras que cumpriram com o dever de enviar os dados sobre os

atendimentos prestados por suas ouvidorias em 2022[3]. Ato contínuo, foi feita a análise do conteúdo dos formulários frente a outros números da saúde suplementar e, no mês de junho, foi iniciada a redação do relatório final do REA-Ouvidorias 2023.

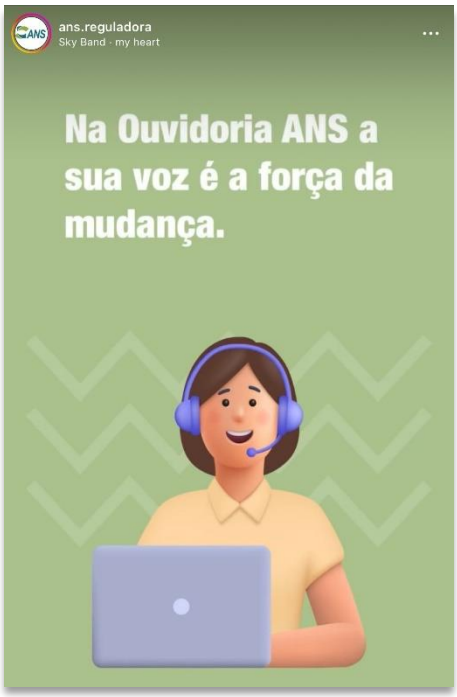
- **Reunião Renouv**: a Ouvidoria da ANS participou de reunião promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv) cujo tema central foi “Conselho de Usuários de Serviços Públicos”. Durante o encontro virtual, esta unidade teve a oportunidade de compartilhar com os representantes de outros órgãos e entidades sua experiência na implantação, na divulgação e na condução das consultas ao Conselho de Usuários da ANS.

- **Diálogos setoriais das Ouvidorias SisOuv**: o Ouvidor Interino da ANS participou presencialmente de encontro promovido pela OGU denominado “Diálogos Setoriais das Ouvidorias do SisOuv – Agências Reguladoras”. No evento realizado em Brasília, a OGU promoveu a troca de experiências entre os ouvidores, buscou entender as expectativas das unidades integrantes do SisOuv e fez o levantamento dos obstáculos encontrados pelos profissionais de ouvidoria no cumprimento das suas atividades.

- **Campanha de Comunicação interna**: em parceria com a Gerência de Comunicação Social da ANS, foi divulgada campanha de comunicação voltada aos colaboradores da ANS. Os principais propósitos da ação eram: reforçar o papel da Ouvidoria da ANS, esclarecer em que situações seus serviços podem ser solicitados, além de propagar seus canais de acesso. A ideia criativa se desenvolveu a partir de uma situação corriqueira em que uma criança que chama a mãe diante de uma situação adversa. A figura 1 dispõe exemplo de peça da referida campanha, que foi veiculada em um dos canais de comunicação internos, o Intraligado:

**Figura 1: Peça da campanha da Ouvidoria da ANS no Intraligado**

[3] Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/REA2023_Operadoras_que_entregaram_o_formulrio.pdf

- **Campanha de Comunicação externa**: também em cooperação com a Gerência de Comunicação Social da ANS, foi realizada campanha de comunicação para o público externo da ANS. O objetivo desta campanha foi o de divulgar a Ouvidoria da ANS como um importante canal para que o usuário contribua com a melhoria contínua dos serviços prestados pela Agência. O conceito da ação foi "Ouvidoria ANS. Aqui a sua voz é a força da mudança.". As peças foram divulgadas com texto explicativo e com o *link* para o Fala.BR. Algumas das que foram publicadas no Instagram da Agência podem ser conferidas clicando nas figuras 2 e 3 que seguem:

**Figuras 2 e 3: Peças da campanha da Ouvidoria da ANS no Instagram**