

# Relatório de gestão

## Ouvidoria - 2023

# Relatório de gestão

## **Ouvidoria - 2023**

---

---

# Relatório de gestão

## Ouvidoria - 2023

---



2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

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

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

Versão online

### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:**

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.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

### **DIRETORIA COLEGIADA – DICOL**

**Diretor-Presidente**

**Diretor de Gestão – DIGES**

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

**Diretor de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Maurício Nunes da Silva

**Diretora de Fiscalização – DIFIS**

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

**Diretor de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE**

Jorge Antônio Aquino Lopes

**Diretor de Normas e Habilitação dos 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

### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

### **NORMALIZAÇÃO**

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

## **Ficha Catalográfica**

---

A256r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.  
Relatório de gestão: Ouvidoria – 2023. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, abr. 2024.  
1,3MB; ePUB.

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

CDU 346.7

---

**Catalogação na fonte – Biblioteca ANS**

# SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da ANS vem apresentar os resultados do ano de 2023, em que novamente se verificou aumento significativo da participação social. Foram 10.389 manifestações de cidadãos sobre as competências da Agência recebidas, tratadas e respondidas pela ouvidoria, o que representa um acréscimo de 22,1% em relação ao ano anterior.

As manifestações próprias de Ouvidoria, que são aquelas relacionadas aos serviços prestados pela Agência ou sobre a atuação dos seus colaboradores, e no período analisado dividiram em: Reclamações (87,6%); Solicitações (7,2%), Elogios (2,4%), Sugestões (1,3%), Comunicações (1,2%), e Denúncias (0,3%). O tempo médio de resposta a essas manifestações foi de 8 dias, inferior aos 14 dias observados em 2022.

O principal objeto das manifestações foi a Demora na Resposta a Demanda ou Processo, com 51,8%, sendo em sua grande maioria reclamações sobre a demora na conclusão da classificação das demandas para a tomada de decisão sobre a abertura de processo sancionador, após a mediação realizada pela Agência entre os beneficiários e as operadoras de planos de saúde.

O segundo assunto mais demandado, com 6,8%, foi o atendimento realizado pelo Disque ANS, que é o principal canal de entrada de reclamações sobre as operadoras de planos de saúde, solução de dúvidas ou pedidos de informação sobre a saúde suplementar.

Quanto às outras atividades, destaca-se que foram realizadas três consultas ao Conselho de Usuários dos Serviços da ANS, relacionadas aos serviços de “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”, “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”, “Obter certidão emitida pela ANS” e “Obter relatório de processos”. As 506 respostas recebidas representam o melhor resultado desde o início das atividades relacionadas ao Conselho, que hoje conta com cerca de 630 membros.

O Relatório de Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias) 2023, com dados e informações sobre o desempenho das ouvidorias das operadoras foi divulgado em setembro e contou com a participação de 92,5% das operadoras com registro ativo. No total, 714.478 manifestações foram tratadas por essas unidades, sendo 51,1% (N=365.418) delas reclamações, principalmente sobre rede credenciada.

As recomendações feitas pela ouvidoria, para melhorias do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos, e no processo de mediação de conflitos (Notificação de Intermediação Preliminar – NIP) foram cumpridas pelas áreas técnicas responsáveis, demonstrando a preocupação da gestão da ANS em aperfeiçoar o atendimento ao cidadão.

# LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS	10
GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2019 A 2023	10
GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2021 A 2023	12
GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO	13
GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS – 2022 E 2023	13
GRÁFICO 6 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA	22
GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	22

# LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA	11
TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2023	14
TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA	15
TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	18
TABELA 5 – OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA	28

# SUMÁRIO

SUMÁRIO EXECUTIVO	5
1 APRESENTAÇÃO	8
2 ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023	9
2.1 ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	14
2.2 APRIMORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3 PERFIL DOS USUÁRIOS: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA ANS NO PAINEL RESOLVEU?	19
2.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	20
3 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2023	25
3.1 CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANS	25
3.2 RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	26
3.3 REVISÃO DAS TAGS UTILIZADAS NO FALA.BR	27
3.4 CADASTRO DAS OUVIDORIAS DAS OPERADORAS	28
3.5 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS)	28
3.6 RELATÓRIOS PERIÓDICOS DA OUVIDORIA	29
3.7 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA	30
3.8 TREINAMENTO DOS INTERLOCUTORES DA OUVIDORIA	31
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	32
REFERÊNCIAS	33
APÊNDICES	35
APÊNDICE A	35
APÊNDICE B	36
APÊNDICE C	37
APÊNDICE D	38

## **CAPÍTULO 1**

# APRESENTAÇÃO

Um dos papéis primordiais das Ouvidorias Públicas está na promoção da cidadania, através de sua atuação na intermediação entre o cidadão e a Administração Pública. Consequentemente, por meio desta aproximação, com as demandas trazidas pelos usuários de serviços públicos, torna-se possível fomentar a melhoria dos serviços prestados.

Neste sentido, a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) atua como agente promotor de mudanças e de cidadania no âmbito da Agência, tendo em vista que ao realizar a mediação entre os usuários da Saúde Suplementar e o ente regulador, figura como instrumento de gestão na busca pelo aperfeiçoamento das perspectivas, atuações e entregas à sociedade realizadas pela ANS.

Presente na estrutura da Agência Reguladora e possuindo autonomia para atuar como representante dos cidadãos perante a Agência, a Ouvidoria da ANS cuida da administração do Portal Fala.BR, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU), no recebimento, tratamento e encaminhamento de respostas às reclamações, solicitações de providências, sugestões, elogios e denúncias feitas pelos cidadãos, relacionadas a atuação regulatória exercida pela autarquia e aos serviços por ela prestados.

A Ouvidoria também se constitui como órgão integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) com subordinação técnica à Ouvidoria-Geral da União (OGU) e participante da Rede Nacional de Ouvidorias; além de possuir importante papel na promoção do exercício do controle social, através de sua atuação no acompanhamento do Conselho de Usuários dos Serviços da ANS.

A equipe da Ouvidoria foi reforçada em 2023, passando a ser composta pelo Ouvidor Interino, quatro servidores e duas colaboradoras, e conta com o auxílio dos interlocutores designados pelas áreas técnicas da Agência que fornecem subsídios para as respostas encaminhadas aos cidadãos; tendo suas ações e resultados referentes ao ano de 2023 detalhados no presente Relatório de Gestão.

Este relatório foi estruturado com a apresentação de dados referentes ao atendimento das manifestações recebidas no período, aos assuntos abordados em tais manifestações, às ações adotadas visando o aprimoramento do tratamento destas, além daqueles relativos às outras atividades exercidas pela Ouvidoria da ANS no ano 2023, os quais passa-se a expor.

## CAPÍTULO 2

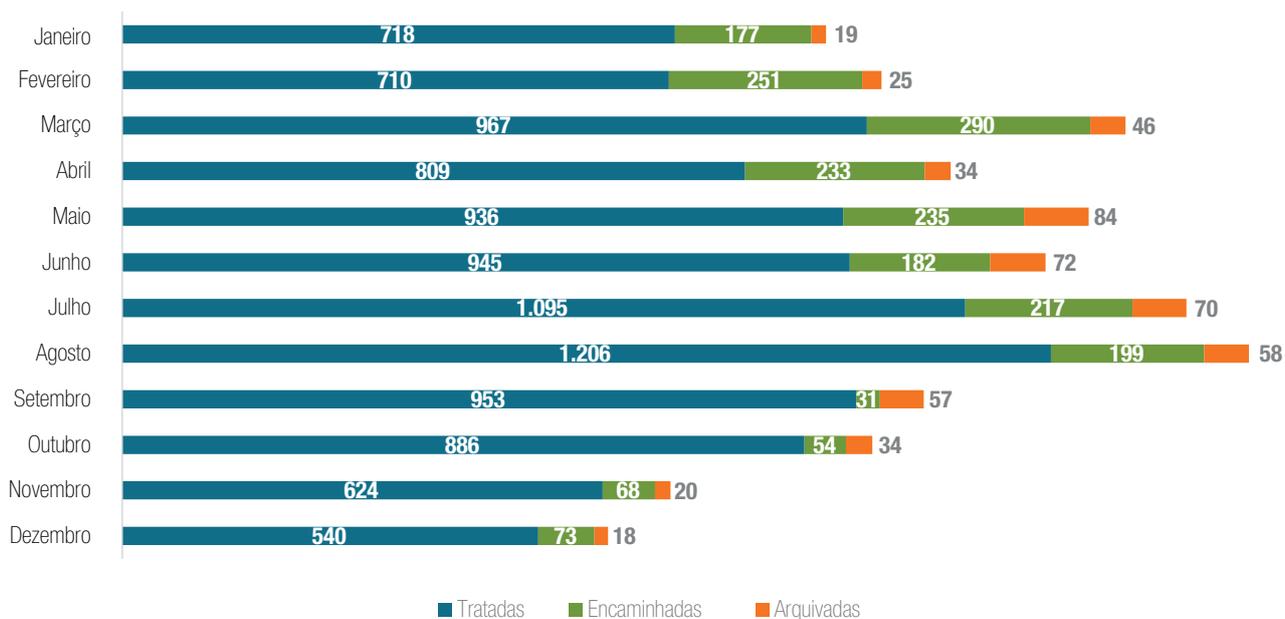
# ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2023

A Lei nº 13.460, de 2017, é inequívoca ao posicionar as Ouvidorias Públicas como promotoras de melhorias na gestão e como defensoras dos direitos dos usuários, principalmente no que tange à adequada prestação de serviços públicos. Entende-se que o atendimento das manifestações enviadas pelos usuários é atividade fundamental para que a unidade cumpra os papéis que lhes são designados. No âmbito da ANS, observa-se que a maioria das demandas são originadas em um conflito onde tem-se, de um lado um beneficiário de plano de saúde e do outro o gestor público. Uma vez que lhe seja apresentada a questão específica, cabe a esta Ouvidoria atuar como mediadora levando a demanda aos gestores responsáveis em busca de solução pacífica e, sempre que possível, de aprimoramento dos serviços prestados.

De acordo com a norma supracitada, toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos prestados pela ANS tem o direito de acionar sua Ouvidoria. Segundo os atuais procedimentos adotados por esta unidade, as manifestações recepcionadas passam por triagem em que uma das colaboradoras faz a avaliação inicial do conteúdo, principalmente, buscando responder às perguntas: “a providência requerida é de competência da ANS?” e, se sim, “é coerente com as atribuições da Ouvidoria?”. Os casos que requerem competências alheias às desta Reguladora são, em geral, encaminhados à unidade competente através da plataforma Fala.BR mediante a ciência ao usuário. As denúncias seguem rito próprio. Esta ação é prevista no Decreto nº 9.492, de 2018, e objetiva não impactar no prazo de atendimento ao usuário. Nesta fase preliminar de análise também ocorre de manifestações serem arquivadas por motivos como duplicidade e falta de clareza no teor.

O gráfico 1 apresenta os resultados mensais e informa que em 2023, a Ouvidoria da ANS recepcionou 12.936 manifestações dentre as quais: (i) 537 foram arquivadas; (ii) 2.010 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades pelo Fala.BR; e (iii) 10.389 abordavam as competências da ANS e configuraram como tratadas. A respeito dos encaminhamentos cumpre esclarecer que a maioria absoluta deles foram direcionados ao Ministério da Saúde, pasta a qual a ANS é vinculada e que, por mais um ano notou-se acréscimo no volume, posto que em 2021 foram 277 redirecionamentos e em 2022, 1.306. O detalhamento das manifestações próprias da ANS será realizado no decorrer deste estudo.

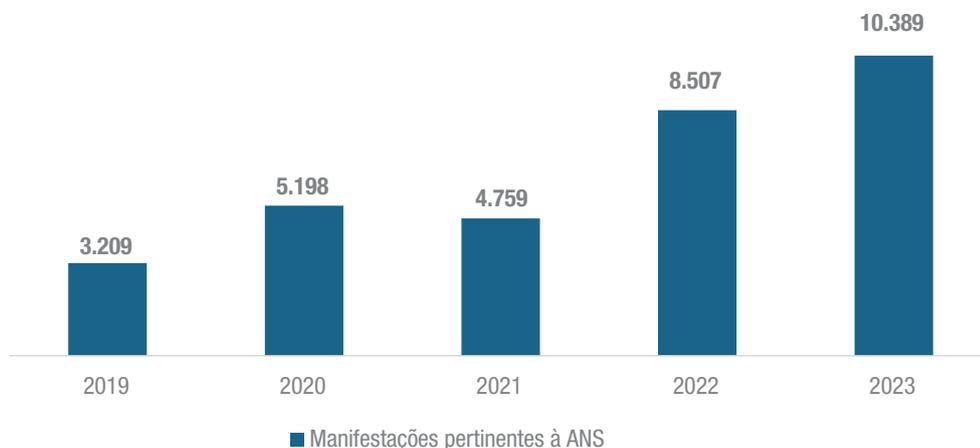
## ■ GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Dando enfoque nas manifestações pertinentes à ANS, o gráfico 2 demonstra a evolução da quantidade de demandas recebidas, anualmente, entre 2019 e 2023. Percebe-se aumento gradual que só não foi positivo de 2020 para 2021, período fortemente influenciado pela pandemia causada pelo coronavírus SARS-CoV-2. Considerando as extremidades, tem-se que em 2023 o volume de acessos à Ouvidoria da ANS foi 223,7% (N=7.180) superior ao computado em 2019.

## ■ GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2019 A 2023



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Avançando para os canais de acesso à Ouvidoria da ANS, é de primeira importância elucidar que a CGU disponibiliza para as unidades do SisOuv, o Fala.BR, plataforma que viabiliza a execução de todas as etapas referentes ao atendimento das manifestações: do cadastro ao envio de pesquisa de satisfação posterior ao registro da resposta conclusiva. Além de permitir a extração de dados para a elaboração de relatórios e estudos estratégicos. Dentre as características do Fala.BR, destacam-se o acesso com *login* único do gov.br, a disponibilidade em tempo integral, a confidencialidade e a rastreabilidade dos dados. Esta unidade realiza o atendimento das manifestações integralmente por meio do Fala.BR.

A Ouvidoria da ANS acolhe demandas cadastradas pelos usuários diretamente do Fala.BR e através 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](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)) e de atendimento presencial previamente agendado. Nos

casos em que os colaboradores da ANS cadastram a demanda no Fala.BR, eles observam as disposições da Lei nº 13.709, de 2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

A tabela 1 anuncia a prevalência do Fala.BR, por onde foram registrados 69,3% (N=7.195) dos protocolos pertinentes à ANS. Os atendentes do Disque ANS cadastraram 30,4% (N=3.157) destas manifestações na plataforma e apenas 0,4% (N=37) foram recepcionadas por outros canais. Este resultado somado ao aumento do volume de demandas demonstrado no gráfico 2 pode indicar que os usuários dos serviços prestados pela ANS estão mais interessados em garantir seus direitos e estão cientes do principal canal de acesso à Ouvidoria da Agência.

■ **TABELA 1 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA**

CANAL	QTDE	%
Fala.BR	7.195	69,3%
Telefone	3.157	30,4%
Outros	37	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>10.389</b>	<b>100,0%</b>

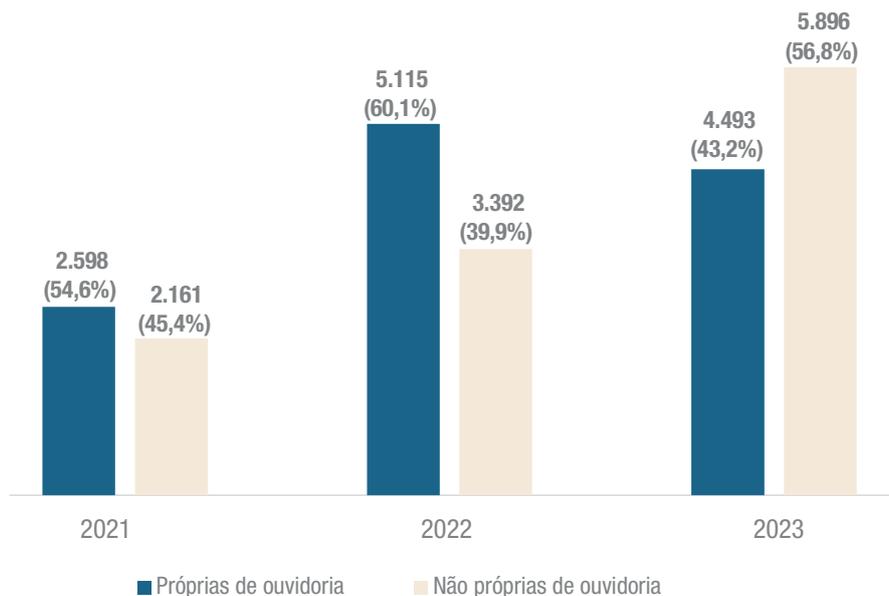
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

De volta à fase de triagem, uma vez que a manifestação seja identificada como pertinente à ANS, há que se avaliar a propriedade de ouvidoria, isto é, se versa sobre os serviços prestados pela Agência e/ou sobre a atuação dos seus colaboradores. Geralmente, o atendimento das manifestações próprias de ouvidoria prossegue com a classificação por assunto, o envio à área técnica responsável para obtenção de subsídios e o protocolo da resposta conclusiva no sistema. Essas demandas constituem a principal base de dados para que a Ouvidoria da ANS fundamente recomendações de melhorias e correções de possíveis falhas nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela Agência. Nota-se um processo de retroalimentação, em que as demandas dos usuários contribuem para o aprimoramento dos serviços que são para eles prestados.

Já as manifestações não próprias em ouvidoria, frequentemente, são consultas referentes à saúde suplementar ou reclamações sobre operadoras de planos de saúde, temas que são gerenciados pela Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS), que recebe demandas através de seus canais de atendimento: Disque ANS, Fale Conosco ou atendimento presencial nos Núcleos da ANS. Nestes casos, esta Ouvidoria envia resposta conclusiva ao demandante informando sobre as competências desta unidade e indicando os canais da ANS mais adequados para o direcionamento da questão.

O gráfico 3 apresenta as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS, por ano, entre 2021 e 2023, segregadas de acordo com a propriedade de ouvidoria. Nesta série histórica, verifica-se que 2023 foi o único ano em que o percentual das manifestações não próprias de ouvidoria supera o daquelas coerentes com as atribuições da unidade, 56,8% (N=5.896) e 43,2% (N=4.493), respectivamente. Conclui-se, portanto, em 2023, o aumento da quantidade de demandas enviadas à Ouvidoria da ANS não foi acompanhado pela qualificação das mesmas. Por outro ângulo, no ano em que a Ouvidoria da ANS recebeu quantidade recorde de manifestações, certificou-se que grande parte dos usuários desconhecem as funções basilares da unidade.

### ■ GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2021 A 2023



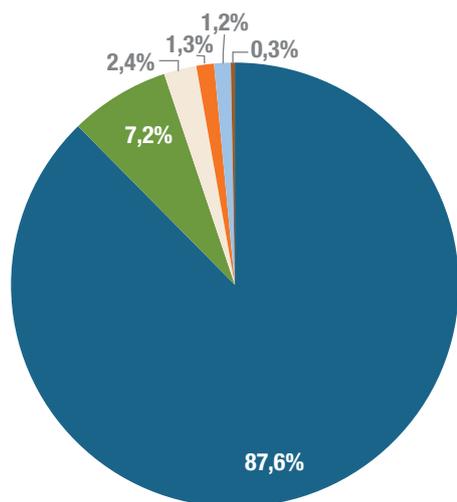
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

No ato do registro de uma demanda no Fala.BR, o usuário ou o colaborador da Ouvidoria, deve escolher o tipo de manifestação e identificar-se através do *login* único do gov.br para acessar a plataforma. O Fala.BR permite exceção no cadastro de denúncia, em que o usuário pode optar por não se identificar. Neste caso, a manifestação é sistematicamente convertida em comunicação e o demandante não conseguirá acompanhar o andamento e a finalização da demanda. Ressalvadas as comunicações, o tipo de manifestação pode ser alterado pelo responsável pelo tratamento.

A gráfico 4 foi construído com base nas 4.493 manifestações próprias de ouvidoria analisadas neste estudo e informa que 87,6% (N=3.938) delas eram “Reclamações”. A imagem se completa com as seguintes distribuições: “Solicitação” 7,2% (N=325), “Elogio”, 2,4% (N=106), “Sugestão”, 1,3% (N=57), “Comunicação”, 1,2% (N=54), e “Denúncia”, 0,3% (N=13).

No que diz respeito aos elogios recebidos, verificou-se que a maioria eram demonstrações de satisfação pela atuação da ANS em casos específicos e, observando às orientações da OGU/CGU, tais demandas foram encaminhadas ao agente público ou ao responsável pelo serviço e à chefia do setor agraciado. Quanto às denúncias, a Ouvidoria da ANS analisou os requisitos mínimos e procedeu com o encaminhamento adequado para cada caso, dentro das seguintes possibilidades: resposta direta ao demandante, direcionamento às áreas técnicas da ANS ou envio às unidades, internas ou externas à Agência, responsáveis pela apuração dos fatos.

#### GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO



■ Reclamação ■ Solicitação ■ Elogio ■ Sugestão ■ Comunicação ■ Denúncia

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

O gráfico 5 aborda o tempo para de finalização das manifestações pertinentes à ANS e dispõe a média contabilizada em cada mês dos anos de 2022 e de 2023. Como resultado global, certificou-se que a média foi reduzida de 9,6 para 4 dias de um ano para outro. Releva informar que, após a saída de um dos colaboradores, em julho de 2022 a Ouvidoria da ANS passou a operar com apenas três servidores de carreira e que a partir de junho de 2023 a equipe foi recomposta com a chegada de mais duas servidoras, o que viabilizou a melhora de performance mesmo com o aumento expressivo do volume de manifestações.

#### GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS – 2022 E 2023



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

O tempo para finalização das manifestações é influenciado por fatores como a complexidade da questão apresentada e a quantidade de áreas técnicas envolvidas na elaboração da resposta. Naturalmente, o prazo para a conclusão das manifestações não próprias de ouvidoria tende a ser menor do que o das demandas de atribuição da Ouvidoria da ANS.

Com o objetivo de mitigar os impactos das manifestações não próprias de ouvidoria, elaborou-se tabela 2, que expõe os tempos médios, mínimos e máximos para a finalização das demandas agrupadas conforme

propriedade de ouvidoria. No conjunto de 4.493 manifestações próprias de ouvidoria, o tempo médio para envio da resposta conclusiva foi de 8 dias, o mínimo foi de 0 (zero) dias e o máximo de 60 dias ocorreu em manifestação de alta complexidade, que envolveu duas áreas técnicas da ANS e a análise de dados do ano de 2018. No grupo das 5.896 manifestações não próprias de ouvidoria avaliou-se que, em média, elas foram concluídas até o dia seguinte do envio à Ouvidoria da ANS. O prazo mínimo de 0 (zero) dias foi anotado naquelas em que a resposta foi enviada no mesmo dia do registro e o máximo de 63 dias foi constatado em demanda que foi encaminhada por outro órgão à ANS 63 dias após a abertura e foi concluída na data do recebimento por esta unidade. Nos casos de trâmite de protocolos entre diferentes órgãos, a contagem do prazo para atendimento da demanda é reiniciada, mas o Fala.BR considera a data do registro pelo usuário para calcular o tempo de finalização.

**■ TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2023**

TEMPO DE FINALIZAÇÃO (DIAS)	PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA
Média	8	1
Mínimo	0	0
Máximo	60	63
Qtde de manif.	4.493	5.896

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Por fim, vale esclarecer que todas as manifestações recebidas e tratadas pela Ouvidoria da ANS em 2023 tiveram resposta conclusiva enviada dentro do prazo legal estabelecido pela OGU/CGU, que é de 30 dias prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

## 2.1 Assuntos abordados nas manifestações

Com vistas a contribuir com a formação de uma base de dados qualificada para subsidiar os relatórios de ouvidoria, o Fala.BR permite que cada unidade setorial gerencie uma lista de *tags*, rótulos utilizados para classificar as manifestações de acordo com seu conteúdo. Tal classificação é de suma importância para análises periódicas, a partir das quais a Ouvidoria da ANS pode vislumbrar possibilidades de melhorias dos processos de trabalho e, em consequência, da qualidade percebida pelos usuários dos serviços públicos prestados por esta Reguladora. No item 3.3 será detalhada a atividade de revisão das *tags* realizada pela equipe em 2023.

A Ouvidoria da ANS se empenha em trabalhar com a lista de *tags* mais completa e sucinta possível, especificando o teor das manifestações em um nível que permita a formação de bases de dados com dispersão mínima dos assuntos. Para tanto, alguns temas, como “Licitação” são únicos e outros, mais caros à sociedade, como “Reajuste” são subdivididos em microtemas. Atualmente são oito os macrotemas que comportam subdivisões: Andamento da demanda/processo; Dados do setor; Demora na resposta da demanda/processo; Disque ANS; Fale Conosco; Portabilidade; Reajuste; Rol de Procedimentos; e Sistemas da ANS. A tabela 3 os apresenta, em ordem decrescente, detalhando suas segmentações e anuncia que, juntos, esses macrotemas motivaram 75,4% (N=3.388) das manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2023.

Conforme o quadro abaixo, 51,8% (N=2.328) dos protocolos analisados versavam sobre “Demora na resposta da demanda/processo” sendo 2.104 alusivos à fase de “Análise preliminar da demanda NIP”. Este resultado combinado com o fato de a “Reclamação” ser o tipo de manifestação mais frequente demonstra que os usuários têm recorrido à Ouvidoria para reclamarem sobre o tempo que a ANS leva para resolver as demandas/processos abertos frente às operadoras de planos de saúde. Em especial, ao tempo decorrido entre o registro e a análise preliminar realizada pela equipe da DIFIS/ANS.

O segundo macrotema mais recorrente, representando 6,8% (N=305) das manifestações próprias de ouvidoria, foi o “Disque ANS”, com predominância do microtema “Atendimento ruim” (N=143). Conjectura-se que esta situação atípica decorreu do fato de a empresa terceirizada que prestava o serviço de atendimento telefônico ter passado por problemas técnicos que ocasionaram aumento no tempo de espera pelos usuários e pela desmobilização das suas atividades, posto que houve processo de contratação e outra companhia assumiu a operação em outubro de 2023. Completando as três primeiras posições da lista e identificado em 3,3% (N=148) das 4.493 demandas, figurou o macrotema “Sistemas da ANS”, com liderança do Comprova (N=63). Trata-se de sistema que possibilita a consulta e a comprovação dos dados de beneficiários de planos à saúde fornecidos pelas operadoras à ANS. Avaliou-se que grande parte das manifestações eram reclamações sobre inconsistência dos dados cuja manutenção e precisão são de responsabilidade dos entes regulados.

Diante do exposto, valida-se a posição de destaque das manifestações sobre “Demora na resposta da demanda/processo”. Com certeza da relevância do assunto, de que o volume de contatos realizados com a DIFIS/ANS poderia justificar a proeminência dos números e da possibilidade de melhorar a impressão dos usuários, a Ouvidoria da ANS emitiu recomendação à nomeada Diretoria, tratada no tópico 3.2 deste relatório.

**■ TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA**

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	2.104	46,8%
Demora na resposta da demanda/processo	139	3,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador	44	1,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Rede Credenciada	30	0,7%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	7	0,2%
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador - Análise em segunda instância	2	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	2	0,0%
<b>Demora na resposta da demanda/processo - Subtotal</b>	<b>2.328</b>	<b>51,8%</b>

## MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA

ASSUNTO	QTDE	%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	143	3,2%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS	134	3,0%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Recusa de registro	10	0,2%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	9	0,2%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Queda da ligação	5	0,1%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Resposta insuficiente	4	0,1%
<b>Disque ANS - Subtotal</b>	<b>305</b>	<b>6,8%</b>
Sistemas da ANS - COMPROVA	63	1,4%
Sistemas da ANS - SEI	25	0,6%
Sistemas da ANS - SIF	22	0,5%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	21	0,5%
Sistemas da ANS - TISS	5	0,1%
Sistemas da ANS - Portal Operadoras	5	0,1%
Sistemas da ANS - SIB	4	0,1%
Sistemas da ANS - TABNET	1	0,0%
Sistemas da ANS - PERSUS	1	0,0%
Sistemas da ANS - DIOPS	1	0,0%
<b>Sistemas da ANS - Subtotal</b>	<b>148</b>	<b>3,3%</b>
Portabilidade - Normal	135	3,0%
Portabilidade - Especial	8	0,2%
Portabilidade - Extraordinária	1	0,0%
<b>Portabilidade - Subtotal</b>	<b>144</b>	<b>3,2%</b>

## MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA

ASSUNTO	QTDE	%
Atendimentos prestados pela ANS - Fale Conosco - <i>Login e Senha</i>	57	1,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Fale Conosco - Erro de cadastro	34	0,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Fale Conosco	27	0,6%
Atendimentos prestados pela ANS - Fale Conosco - Resposta insuficiente	3	0,1%
<b>Fale Conosco - Subtotal</b>	<b>121</b>	<b>2,7%</b>
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	78	1,7%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	38	0,8%
<b>Rol de Procedimentos - Subtotal</b>	<b>116</b>	<b>2,6%</b>
Reajuste - Plano individual	60	1,3%
Reajuste - Plano coletivo	40	0,9%
Reajuste - Faixa etária	7	0,2%
Reajuste - Plano antigo	2	0,0%
Reajuste - Pool de risco	1	0,0%
<b>Reajuste - Subtotal</b>	<b>110</b>	<b>2,4%</b>
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise preliminar da demanda NIP	47	1,0%
Andamento da demanda/processo	46	1,0%
Administrativo – Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor	5	0,1%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise do processo sancionador	2	0,0%
Administrativo – Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acompanhamento virtual de demandas em apuração nos núcleos	1	0,0%
<b>Andamento da demanda/processo - Subtotal</b>	<b>101</b>	<b>2,2%</b>

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Dados do setor - Dados abertos	8	0,2%
Dados do setor - Indicadores da ANS	3	0,1%
Dados do setor - Subtotal	11	0,2%
Outros	1.105	24,6%
<b>TOTAL</b>	<b>4.493</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Removendo o filtro do macrotema, elaborou-se a tabela 4, que relaciona os 10 assuntos mais recorrentes nas 4.493 manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2023. Mais uma vez se confirma o distanciamento do rótulo “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP” que, isoladamente, deu causa a 46,8% (N=2.104) destes protocolos. Com forte influência deste primeiro lugar, o quadro revela que os 10 assuntos mais frequentes compreenderam 77,2% (N=3.470) das demandas típicas de ouvidoria. Como paralelo, cumpre anunciar que a categoria “Outros” agrupa 1.023 demandas, que receberam 71 tags distintas, ou seja, média de 14 protocolos por assunto.

■ **TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES**

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	2.104	46,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	257	5,7%
Atuação da ANS	180	4,0%
Sem classificação - Tema não classificado	149	3,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	143	3,2%
Demora na resposta da demanda/processo	139	3,1%
Portabilidade - Normal	135	3,0%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque-ANS	134	3,0%
Legislação - Normativos em geral	126	2,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Portal da ANS	103	2,3%
Outros	1.023	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>4.493</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

No final do tópico destinado ao atendimento das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS em 2023, depreende-se que o avanço da quantidade de demandas não foi acompanhado pela sua qualificação. Viu-se crescer o volume de protocolos que versam sobre temas alheios às atribuições desta unidade e dos que abordam um tema específico. Em um cenário em que os usuários se mostram mais conscientes dos seus direitos e mais engajados a participar das decisões da Administração Pública, cabe a esta Ouvidoria buscar formas de orientar os usuários quanto ao correto direcionamento das suas questões, no que se refere às competências da ANS e às da própria Ouvidoria. Além de incentivar que informações úteis sobre os processos de trabalho da Agência sejam divulgadas com linguagem acessível a todo público.

## 2.2 Aprimoramento do tratamento das manifestações

Em 2023, a Ouvidoria realizou seleção de servidores para recomposição da equipe, com publicação de edital no Portal de Oportunidades do Poder Executivo Federal, na qual foram oferecidas duas vagas. Ao final do processo, após análise curricular e realização de entrevistas, a Ouvidoria conseguiu trazer duas servidoras para se juntarem à equipe, o que contribuiu para a melhoria dos atendimentos realizados. Como resultado direto, é possível citar a redução do prazo médio das respostas às manifestações próprias de ouvidoria, que foi de 14 dias em 2022, para 8 dias em 2023, como expôs a tabela 2.

Outro trabalho desenvolvido com o objetivo de aperfeiçoar o tratamento das manifestações foi a realização de um encontro com os interlocutores das áreas técnicas da Agência, no qual foram apresentadas orientações sobre a elaboração das respostas, e especialmente conceitos de linguagem simples. Esta atividade será tratada no item 3.8 deste estudo.

Realizou-se ainda, em atendimento à solicitação feita pela DIFIS/ANS, treinamento dos colaboradores responsáveis pelo registro de manifestações no Fala.BR via telefone. Nessa oportunidade, foram apresentadas as funcionalidades do sistema, bem como orientações para a classificação das demandas.

## 2.3 Perfil dos usuários: apresentação dos resultados da ANS no Painel Resolveu?

Ferramenta criada pela CGU, o Painel Resolveu? reúne informações extraídas das manifestações registradas no Portal Fala.BR, compreendendo as denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação, recebidos pela Administração Pública, por intermédio da plataforma.

Esta ferramenta possibilita que gestores públicos e cidadãos tenham acesso a dados e indicadores que podem ser utilizados para subsidiar a Administração na tomada de decisões e na melhoria da prestação de serviços públicos, além de garantir a transparência e possibilitar a participação social.

Dentre os dados disponibilizados através do Painel Resolveu?, é possível verificar aqueles referentes ao perfil demográfico dos usuários cadastrados no Fala.BR, tais como gênero, raça e cor, faixa etária e localização.

Até setembro de 2023, os campos para cadastro dessas informações no sistema Fala.BR eram de preenchimento facultativo, o que dificultava a coleta de dados robustos e que refletissem as reais características próprias da maioria dos usuários que encaminham manifestações pelo sistema, considerando que apenas um quantitativo mínimo dos cadastrados registrava estas informações em seus perfis.

A título de exemplo, das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2023, em 84,49% delas não houve o registro de dados relacionados à raça e cor dos usuários. Visando qualificar esses dados, a Ouvidoria-Geral da União realizou ajustes no Fala.BR que tornaram o preenchimento dos campos gênero, raça e cor obrigatórios partir do mês de outubro de 2023.

Tal obrigatoriedade só acontece nos casos de auto cadastro, ou seja, quando o próprio usuário insere seus dados de cadastro no sistema, o que não ocorre nas situações em que a Ouvidoria recebe a manifestação por outros canais (por *e-mail* ou carta, por exemplo) e precisa realizar o registro pelo cidadão.

Em pesquisa ao Painel Resolveu? sobre o perfil de usuários que encaminharam manifestações de Ouvidoria para a ANS, realizada em 31 de janeiro 2024, foi possível constatar que 9,63% se declararam brancas; 4,25% pardas; 1,30% pretas; 0,29% amarelas; e, 0,03% indígenas; não havendo, portanto, mudanças consideráveis em relação ao perfil identificado no ano de 2022.

Quanto ao gênero dos manifestantes, identificou-se que a maioria dos respondentes, compreendendo 13,3% (N=1.243) do total, assim como o ocorrido em 2022, continuou sendo do gênero feminino; e, apenas 6,5% (N=602) se declararam do gênero masculino.

Em relação à idade dos manifestantes, verificou-se que 99,3% dos usuários que encaminharam manifestações à Ouvidoria da ANS em 2023 não informaram sua faixa etária. Dos que informaram, apurou-se que 0,25 % estão na faixa etária de 20 a 39 anos; 0,20 % na faixa de 40 a 59 anos; 0,19 % entre 60 a 79 anos, seguidos por 0,02% que se cadastraram na faixa etária de 0 a 19 anos.

Fazendo uma comparação com os números obtidos em 2022, identificou-se que o perfil de faixa etária dos cidadãos que encaminharam manifestações para a Ouvidoria sofreu mudança, antes a maioria estava na faixa etária de 40 a 59 anos, passando para a faixa dos 20 a 39 anos.

Quanto à localização cadastrada pelos usuários foi possível perceber que dos menos de 22% que registraram tal informação, a maioria estava concentrada nos Estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

Realizando um comparativo entre os dados obtidos em 2022 e os de 2023, percebe-se a manutenção da tendência de aumento da obtenção de dados relativos ao perfil demográfico dos cidadãos que encaminharam manifestações, fato que deve continuar em 2024, em razão da inserção da obrigatoriedade de preenchimento dos campos gênero, raça e cor no cadastro de perfil do Fala.BR.

Apesar desse avanço, a amostra de dados obtida continua sendo pouco representativa, tendo em vista que a obrigatoriedade de preenchimento dos dados demográficos não abrangeu os perfis faixa etária e localização, como também, em relação ao gênero e raça, só compreendeu os dados cadastrados a partir do mês de outubro de 2023, não tendo havido a atualização dos perfis anteriores a esta data.

## 2.4 Satisfação dos usuários

Atualmente, com a maior participação da sociedade na fiscalização da atuação da Administração Pública, surge a necessidade de que os gestores estejam atentos não apenas à qualidade dos serviços prestados, como também, torna-se de suma importância identificar como estes estão sendo recebidos pelos cidadãos/ usuários, que estão cada dia mais cientes de seus direitos, gerando um aumento de suas expectativas pela prestação de serviços públicos mais eficientes (agilidade na prestação dos serviços atrelada ao baixo custo dos recursos empregados na entrega destes) e eficazes (que realmente atendam aos seus interesses e necessidades).

Neste sentido, além de possibilitar o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria, a plataforma Fala.BR disponibiliza relevante ferramenta de identificação da satisfação dos usuários que encaminham manifestações através do sistema.

Quando ocorre o envio de resposta conclusiva pela plataforma (resposta definitiva, que permite o encerramento da demanda, com a procedência ou improcedência da manifestação ou com a indicação de soluções e/ou orientações) o sistema envia uma notificação avisando ao manifestante.

Esta mensagem é acompanhada de um *link* para que o usuário responda a uma pesquisa de satisfação avaliando o serviço prestado, que também pode ser acessada no momento em que o manifestante realiza a consulta ao histórico de suas manifestações, disponível em seu perfil cadastrado na plataforma, podendo respondê-la a qualquer tempo.

As pesquisas de satisfação são metodologias de avaliação de serviços baseadas sob a perspectiva do usuário, verificando a maneira com que este percebe a qualidade e resolutividade do serviço que lhe foi entregue.

A pesquisa disponível no Fala.BR se estrutura em 3 pilares, compreendendo as seguintes perguntas: 1 – A sua demanda foi atendida?; 2 – A resposta fornecida foi fácil de compreender?; e, 3 – Você está satisfeito(a) com o serviço prestado?.

Através dos dados disponíveis no Painel Resolveu? da CGU, é possível acessar os resultados dessas pesquisas de satisfação respondidas no Fala.BR. Em consulta realizada no Painel em 31 de janeiro 2024, verificou-se que 339 pesquisas foram respondidas referentes às manifestações encaminhadas no ano de 2023.

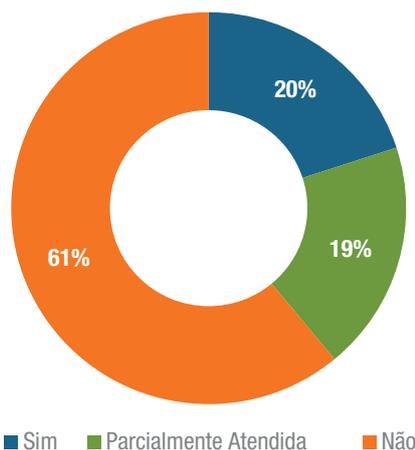
Este número representa uma diminuição em relação ao quantitativo de pesquisas respondidas em 2022, pois conforme registrado no Relatório de Gestão da Ouvidoria do ano em questão, foram respondidas à época 630 pesquisas de satisfação.

Observa-se também, que o quantitativo de pesquisas registradas é muito pequeno quando comparado ao número total de manifestações respondidas pela Ouvidoria da ANS no em 2023, que totalizou 10.389 manifestações, mantendo a tendência já evidenciada no Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2022.

Através da análise das 339 pesquisas de satisfação respondidas referentes às manifestações que tiveram respostas conclusivas encaminhadas aos manifestantes pela Ouvidoria da Agência, foram apurados os seguintes resultados:

O gráfico 6 comunica que, quando questionados sobre a resolutividade da manifestação, ou seja, se a demanda havia sido atendida, 20% (N=68) dos usuários consideraram que a demanda foi atendida; 19% (N=64) descreveram a demanda como parcialmente atendida; e 61% (N=207) informaram que o pleito não foi atendido.

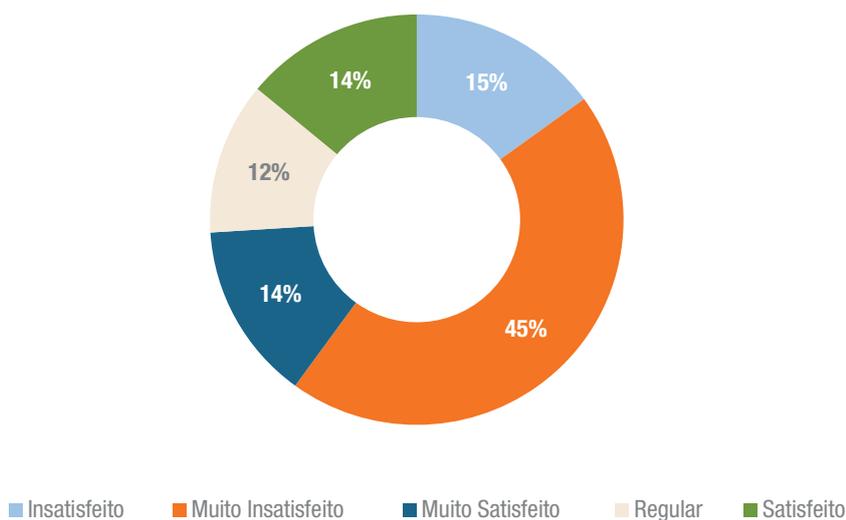
## GRÁFICO 6 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

O gráfico 7 versa sobre o nível de satisfação dos demandantes quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria da ANS. Notou-se que 14% (N=47) declararam estar muito satisfeitos; 14% (N=47), satisfeitos; 12% (N=41), regular; 15% (N=51) insatisfeitos; e 45% (N=153), muito insatisfeitos.

## GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Comparando-se com os dados registrados no Relatório de Gestão da Ouvidoria de 2022, percebe-se que não há mudanças consideráveis em relação à satisfação dos usuários com as respostas encaminhadas pela Ouvidoria da ANS, cuja maioria permaneceu registrando que sua demanda não fora atendida (59% em 2022 e 61% em 2023) e que ficara muito insatisfeito(a) com a resposta recebida (44% em 2022 e 45% em 2023).

Dos 339 respondentes, 298 utilizaram o campo aberto da pesquisa para inserir o seu comentário e detalhar o motivo da insatisfação. Assim, a análise qualitativa das respostas levou em consideração este número, tendo-se em conta que alguns comentários foram passíveis de enquadramento em mais de um tema.

Desta forma, verificou-se que as principais causas da insatisfação dos usuários compreenderam 3 pontos de atenção: (i) o descontentamento com a não resolução pela Agência de demandas individuais específicas dos manifestantes, fato que está associado ao desconhecimento das competências da Autarquia (N=79); (ii) a demora na resposta da ANS às demandas propostas e/ou a ausência de prazo estabelecido para a conclusão de processos administrativos (N= 73); e, (iii) a complexidade e/ou insatisfação com as respostas encaminhadas (N= 55).

A seguir, transcrevem-se alguns trechos de respostas dos usuários para exemplificar os pontos indicados acima.

(i) Quanto ao descontentamento com a resposta da Agência, às demandas individuais específicas dos manifestantes e a percepção de que os usuários desconhecem as competências fiscalizatórias da ANS e o seu papel na defesa dos direitos coletivos:

“É desesperador pagar plano, não ter atendimento e o órgão que poderia ajudar não tem poder de obrigar plano a atender.” (Pedroso, 2023).

“Preciso fazer minha cirurgia q foi autorizada, sendo q o plano de saúde precisa entrar em contato com o médico pq ele não é credenciado, estou nessa luta tem tempo, e a empresa mudou o plano de saúde, ou seja minha cirurgia foi autorizada antes do plano ser cancelado, isso está mexendo muito com minha saúde mental, pq nem o plano e nem a Ans me dão retorno uma prioridade já q o q seria uma prioridade plano foi cancelado, e estou na espera sem resposta”. (Xavier, 2023).

Em muitas das manifestações enviadas, os usuários têm a expectativa de que seus problemas individuais sejam solucionados pela ANS, o que na maioria das vezes não acontece, considerando que após a fase de mediação preliminar, a atuação da Agência passa a ser em defesa da coletividade.

Com o intuito de diminuir esse tipo de expectativa nos cidadãos, a Ouvidoria da ANS encaminhou proposta de melhoria, no sentido de que seja enviada ao usuário via sistema, mensagem automática no momento da comunicação de que a demanda NIP não foi resolvida, informando sobre os objetivos do processo administrativo sancionador, a atuação da ANS na mediação e suas competências legais.

A proposta, que foi aprovada pelas áreas técnicas da Agência já foi implementada e o seu detalhamento será feito no item 3.2 deste Relatório de Gestão.

(ii) Em relação à demora na resposta da ANS às demandas propostas e/ou à ausência de prazo estabelecido para a conclusão dos processos de fiscalização:

“Entendo que a ANS e a Diretoria de Fiscalização tenha diversos fatores que interfiram na análise preliminar das demandas. Porém não é impossível fazer estimativas e previsões de quando será concluída a análise preliminar, considerando o número de demandas recebidas, servidores para analisar e tempo gasto em cada demanda... para isso basta ter boa vontade para atender o cidadão. Mas vou acompanhar essa situação de perto.” (Rodrigues, 2023).

“A ANS informa que a minha demanda está em curso regular respeitando o que determina o artigo 69-A da Lei 9.784/99, mas como pode uma demanda que foi aberta em dezembro/2022 e ainda pendente de análise da ANS? Que prioridade é essa, que já faz 6 meses e nada é solucionado e não tem um prazo final de resposta? Um absurdo! Não adianta ter prioridade, se não existe uma data limite para a ANS responder a minha solicitação.” (Chaves, 2023).

Identificou-se a insatisfação dos usuários quanto à demora nos trâmites administrativos dos processos fiscalizatórios, como também a expectativa destes de que a conclusão dos processos fosse realizada em prazo razoável, bem inferior aos executados.

A esse respeito, a Ouvidoria procura sempre informar as etapas das demandas fiscalizatórias, esclarecendo quanto aos entraves suportados pela Diretoria de Fiscalização e em relação às competências da Agência, à luz da Lei nº 9.961, de 2000, se pautando nos subsídios enviados pelas áreas técnicas da ANS para a elaboração das respostas das manifestações próprias de ouvidoria recebidas.

(iii) No tocante à complexidade das respostas encaminhadas:

“A demanda continha uma única pergunta: a operadora está sendo abusiva quando alega autorização de Normativa da ANS para exigir coisas como extrato bancário ou fatura de cartão para pagar reembolso? A ANS tem poder para, através de Normativa, alterar meu contrato em meu desfavor? A resposta a esse tipo de demanda é “sim” ou “não”. Ninguém pediu para obrigar a operadora a fazer nada. Apenas perguntou se a Normativa da ANS pode ser usada da maneira que está sendo pela operadora. A resposta foi protocolar e de pouco uso. Uma pena.” (Medeiros, 2023).

“Para variar as respostas são evasivas e prenes de textos regulamentos que meu texto esclarece que conheço e bem. Apenas “enchimento de linguiça” para não ter uma resposta direta e eficaz, relacionada DIRETAMENTE COM A QUESTÃO FEITA. (...)” (Junior, 2023).

“Me enviaram um *e-mail* muito complicado não entendi nada sou leiga no assunto a resposta poderia ser mais clara e objetiva (...)” (Brito, 2023).

“(...) A resposta da ANS foi uma resposta padrão demonstrando leis e Circulares que para o usuário de planos de saúde não tem o menor sentido, saber que estamos sendo enganados pelas operadoras, com o aval da ANS (...)”. (Sobrinho, 2023).

Quanto à complexidade das respostas elaboradas pelas áreas técnicas da ANS e encaminhadas aos manifestantes, através de dados extraídos do Painel Resolveu? em pesquisa realizada no dia 31 de janeiro de 2024, foi possível identificar que a maioria dos respondentes teve a percepção de que a resposta fornecida pela Agência foi difícil ou muito difícil de compreender.

Visando tornar tais respostas mais compreensíveis aos cidadãos que enviam suas manifestações para a ANS, conforme já registrado no Relatório de Gestão do ano de 2022, há tempos que a Ouvidoria vem trabalhando junto aos interlocutores das áreas técnicas da Agência, no sentido de auxiliar na simplificação destas.

Em 2023 não foi diferente, a Ouvidoria continuou se colocando à disposição para auxiliar as áreas técnicas na melhoria dos modelos de respostas e sugerindo adequações aos padrões de textos utilizados, como também, realizou o treinamento feito para os seus interlocutores com foco no envio do subsídio de resposta às manifestações de ouvidoria e na utilização de técnicas de linguagem simples, conforme registrado no item 3.8 do Relatório, pretendendo expandir as capacitações no ano de 2024.

Interessante registrar que apesar das insatisfações expostas acima, através da análise qualitativa extraída dos comentários deixados pelos manifestantes no campo aberto das pesquisas de satisfação extraídas da plataforma Fala.BR, também foi possível identificar um número considerável de usuários que manifestaram elogios e agradecimentos à atuação da Agência, totalizando 43 registros.

## **CAPÍTULO 3**

# OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2023

Em sua atuação como intermediária dos usuários de serviços junto à Administração Pública, é preciso ratificar que o atendimento das manifestações recepcionadas é a função basilar da Ouvidoria da ANS. No entanto, para que esta unidade desempenhe plenamente suas atribuições, é indispensável que a equipe desenvolva outras atividades. Em relação ao ano de 2023, destacaram-se as que seguem:

### 3.1 Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS

Previsto na Lei nº 13.460, de 2017, e regulamentado pelo Decreto nº 9.492, de 2018, os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos são órgãos consultivos formados por usuários que se voluntariam para serem conselheiros e participam como respondentes de consultas sobre serviços públicos disponibilizadas pelas Ouvidorias dos órgãos e entidades que compõem o SisOuv. Em suma, é uma forma de participação social. O decreto resume as competências dos Conselhos de Usuários:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

- I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Em linha com as orientações contidas na Portaria nº 581, de 2021, a partir do mês de novembro de 2023, a Ouvidoria, em parceria com a Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI), promoveu campanha de chamamento de conselheiros voluntários através dos canais institucionais voltados aos públicos interno e externo da Agência. Na ocasião, buscou-se informar sobre o que é este Conselho e sobre a importância da participação social para a melhoria dos serviços públicos. Calculou-se que no período desta ação a quantidade de conselheiros da ANS evoluiu de 517 para 630, ou seja, +21,9%

(N=113). Seguidamente, a campanha entrou na segunda fase, focada em estimular o envio de resposta às consultas disponíveis. O Apêndice A apresenta peças das duas fases desta campanha.

Consoante com a abordagem do ano anterior, em 2023, a Ouvidoria da ANS selecionou uma área técnica e diligenciou com a gestora responsável, que prontamente desenvolveu os questionários para quatro serviços. As consultas, que foram temporárias, estiveram no ar entre 03 de novembro a 01 de dezembro e versavam sobre os seguintes serviços: “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”, “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”, “Obter certidão emitida pela ANS” e “Obter relatório de processos”. Foram recepcionadas 506 respostas, volume consideravelmente superior aos obtidos em 2022 e em 2021 quando foram realizadas consultas a três e a dois serviços, nesta ordem. Em 2022 foram recebidas 74 respostas e em 2021, 28.

Embora se vislumbre ampla margem para aumento do engajamento por parte dos usuários no Conselho de Usuários da ANS, a evolução é perceptível. A ANS atestou a valia desta instância de participação social e contemplou a realização de consultas ao seu Conselho de Usuários como uma das ações previstas no Plano de Gestão Anual (PGA) de 2023 e no de 2024. No entanto, no final de 2023, a CGU comunicou que o atual modelo do Conselho de Usuários está em processo de revisão e orientou que as unidades setoriais do SisOuv aguardassem novas diretrizes para acionarem os respectivos Conselhos de Usuários. Ainda há expectativa sobre tal direcionamento.

### 3.2 Recomendação da Ouvidoria

O recebimento e tratamento das manifestações de Ouvidoria, além de aproximarem o usuário de serviços públicos à Administração, também possibilitam a extração de dados importantes para subsidiar a melhoria dos serviços e a tomada de decisões, figurando como importante ferramenta de gestão.

Neste sentido, é atribuída à Ouvidoria a prerrogativa de expedir recomendações aos gestores, visando à melhoria dos processos de trabalho e dos serviços prestados pela ANS.

Em 2023, a Ouvidoria fez uso desta prerrogativa para propor recomendação de melhoria no tocante às respostas encaminhadas pela ANS aos cidadãos que reclamaram sobre a demora na tramitação dos processos de fiscalização.

A recomendação baseou-se em relatórios de gestão anteriores, demonstrando que a maioria das reclamações encaminhadas pelos cidadãos à Ouvidoria da ANS versa sobre a insatisfação dos usuários quanto ao tempo de espera para a conclusão do processo de fiscalização após a fase de mediação da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), quando a demanda não é resolvida pela Operadora.

Através destas manifestações foi possível verificar que há expectativa por parte do reclamante de que ao final do processo a ANS obrigará a Operadora de Plano de Saúde a solucionar o seu problema individual, sem a compreensão de que após a fase de mediação, o papel da ANS passa a ser a defesa dos interesses coletivos da sociedade.

A Ouvidoria propôs às áreas técnicas envolvidas que fosse informado ao cidadão os objetivos do processo administrativo sancionador, da atuação da ANS na mediação e das suas competências legais, no momento do envio do informe de que a demanda NIP não foi resolvida.

A adoção de tal providência teria como objetivo evitar a expectativa por parte do cidadão de que o processo administrativo resulte em imposição de obrigação de fazer ao ente regulado, e, em contrapartida, prevenir possíveis danos à credibilidade da Agência perante a sociedade.

As áreas envolvidas acataram a recomendação, que já foi implementada. Desde 06 de março de 2023, os atendentes do Disque ANS passaram a realizar a leitura de mensagem esclarecendo aos usuários, quando informam que a NIP não foi solucionada, que a partir daquele momento a atuação da Agência terá como foco o interesse coletivo e poderá resultar na aplicação de sanções às operadoras, caso constatadas irregularidades.

A Gerência de Tecnologia da Informação (GETI/DIGES/ANS) desenvolveu mensagem de “comunicação automática sobre não solução do conflito” no Sistema Integrado de Fiscalização (SIF) de modo que, a partir de 17 de novembro de 2023, ao término do prazo para a solução da NIP, não havendo resposta por parte da operadora, é encaminhado um *e-mail* ao beneficiário com esclarecimentos semelhantes aos feitos por intermédio do Disque ANS.

Cabe registrar que a recomendação expedida pela Ouvidoria consubstanciada em manifestação de ouvidoria recebida em 2022 e consignada em seu Relatório de Gestão daquele ano, quanto à melhoria do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos da ANS, que até o momento da apresentação do referido documento ainda aguardava por implementação, foi concluída em 2023.

A recomendação indicava possibilidade de melhoria na apresentação do resultado da pesquisa ao Rol que, à época, apresentava a denominação dos procedimentos de duas formas distintas, levando usuários a erro quanto à cobertura de procedimentos, tendo em vista que um mesmo procedimento era descrito de maneira diferente no Rol e na tabela TUSS (Terminologia Unificada de Saúde Suplementar).

A Ouvidoria acompanhou o trabalho das áreas técnicas responsáveis na busca de soluções para a questão, sendo informada no mês de dezembro de 2023, que foram realizadas as alterações necessárias na página web do Buscador de Coberturas Assistenciais para solucionar a questão, como também que os mesmos ajustes estão em fila de execução de chamado para serem realizados no App ANS – Móvel.

### 3.3 Revisão das *tags* utilizadas no Fala.BR

Uma das funções centrais das ouvidorias públicas é elaborar relatórios gerenciais que apontem falhas e sugiram melhorias nos diversos serviços públicos prestados pelo Governo. O que é feito, precipuamente, a partir da análise, categorização e compilação das situações únicas relatadas nas manifestações dos usuários de serviço público, registradas no Fala.BR, e direcionadas ao órgão ou entidade responsável.

Como essas manifestações são tratadas por diferentes pessoas, e o trabalho de tratamento é carregado de subjetividade – ou seja, influenciado diretamente pelo conhecimento, experiência e convicção de cada um que nele atua –, é relativamente comum que narrativas semelhantes sejam rotuladas de maneiras distintas.

Para minimizar a subjetividade no momento de classificação e melhorar a qualificação das manifestações, a Ouvidoria da ANS decidiu desenvolver um documento de apoio, que funcione como uma espécie de manual de uso. Nele, estão listadas as *tags* que a Ouvidoria possui registradas para sua utilização no Fala.BR; com a correspondente conceituação e, por vezes, exemplificação; bem como com a indicação das prováveis áreas técnicas responsáveis por enviar subsídios para construção de uma resposta ao usuário.

A elaboração do documento de apoio contou com a participação de toda equipe de servidores da Ouvidoria e incluiu a revisão da lista de *tags* até então utilizadas pela unidade. Com esse trabalho, a Ouvidoria espera, gerar relatórios melhor fundamentados, mais precisos e efetivos, e, assim, contribuir, ainda mais, para o aprimoramento institucional e para o bem-estar da população.

### 3.4 Cadastro das ouvidorias das operadoras

Demonstrando interesse em contribuir com a solução de conflitos entre beneficiários e entes regulados, em 03 de abril de 2013, a ANS publicou a Resolução Normativa – RN nº 323, que dispõe sobre instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Em síntese, a RN nº 323, de 2013, determina que as unidades de ouvidoria das operadoras atuem no sentido de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário, acolhendo suas manifestações, buscando solucionar os conflitos e, na medida do possível, subsidiar aprimoramentos nos processos de trabalho da operadora.

A RN nº 323, de 2013, prevê que é dever das operadoras manter atualizado junto à ANS o cadastro da sua unidade de ouvidoria, do nome de seu ouvidor e do seu substituto, além dos respectivos meios de contato. Os dados sobre o ouvidor e o substituto são utilizados exclusivamente para comunicações diretas da Ouvidoria da ANS ao passo que os contatos da unidade são disponibilizados para consulta dos beneficiários no Portal da ANS. Esta é uma das formas de a ANS incentivar a resolução das questões dos beneficiários pelas operadoras.

Atualmente, quando há necessidade, a operadora submete a alteração cadastral da unidade de ouvidoria através do Portal Operadoras. Cotidianamente, uma colaboradora da Ouvidoria da ANS, avalia dos cadastros pendentes e os publica ou reprova. Nesse último caso, é enviado *e-mail* à operadora explicando o motivo da reprovação e solicitando o ajuste. Embora o percentual de operadoras que cumprem a RN nº 323, de 2013, seja alto, em abril de 2023 efetivou-se uma ação de incentivo para que operadoras com o registro ativo e sem ouvidoria cadastrada procedessem com o cadastramento. A tabela abaixo demonstra os resultados alcançados:

■ **TABELA 5 – OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA**

<b>STATUS DA OUVIDORIA</b>	<b>QTDE EM 09/04/2023</b>	<b>QTDE EM 18/04/2023</b>	<b>EVOLUÇÃO %</b>
Publicado	1.025	1.035	1,0%
Arquivado	89	93	4,5%
Sem registro	54	42	-22,2%
Reprovado	12	10	-16,7%
<b>TOTAL</b>	<b>1.180</b>	<b>1.180</b>	<b>-</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

Quanto ao *status* de “Arquivado” na tabela acima, cumpre esclarecer que ele é referente aos cadastros inativados em razão do cancelamento do registro da operadora na ANS, a pedido ou compulsoriamente. Tal atualização cadastral é realizada por colaboradora desta Ouvidoria em ato contínuo à comunicação da Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras da ANS (DIOPE/ANS) sobre o registro cancelado.

### 3.5 Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

Ao mesmo tempo que a RN nº 323, de 2013, impõe a instituição de ouvidoria, ela prevê uma forma de acompanhamento dos impactos da norma para as operadoras e para os beneficiários, pois, anualmente, os entes regulados devem encaminhar à Ouvidoria da ANS dados sobre os atendimentos prestados pela unidade no ano anterior ao envio. Tais dados versam, principalmente, sobre as manifestações

recepcionadas, sobre as recomendações feitas e sobre outras ações desempenhadas no período. Com base neste conteúdo e em outros que a ANS detém em razão de sua posição no mercado da saúde suplementar, a Ouvidoria da ANS, através de sua Assessoria de Informações, elabora e publica o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias). A publicação deste estudo periódico é benéfica tanto para as operadoras que podem avaliar seus resultados em relação ao setor quanto para a Reguladora, que pode tomá-lo como parte do embasamento para avaliação do arcabouço regulatório.

O processo de trabalho do REA-Ouvidorias é praticamente ininterrupto e, no que tange à edição de 2023, pode ser esquematizado nas etapas que seguem:

- Pré-recebimento dos formulários: ocorrida no final de 2022, compreendeu a revisão do conteúdo dos itens do formulário, sua atualização no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS; a publicação da nova versão do tutorial para preenchimento e do modelo do formulário no Portal da ANS; e a comunicação com os ouvidores das operadoras a respeito da configuração do perfil do respondente e do prazo para o envio do formulário eletrônico.
- Recebimento dos formulários: entre os dias 02 de janeiro e 17 de abril de 2023, avaliou-se os dados recebidos, foram solucionadas as dúvidas dos respondentes e foram efetivadas ações para incentivar o envio dos formulários pelas operadoras.
- Análise dos dados: os dados apresentados pelas operadoras foram analisados junto com outros que a ANS detém; o relatório foi redigido; e foram seguidas as formalidades de normalização e de diagramação necessárias por se tratar de publicação oficial da ANS.
- Divulgação do relatório: no mês de setembro foi feita a publicação do REA-Ouvidorias 2023, ano base 2022 (Apêndice B), no Portal da ANS com a devida divulgação nos canais institucionais da Agência.

No âmbito do REA-Ouvidorias 2023, foram recepcionados formulários de 92,5% (N=966) das operadoras ativas à época. A partir destes formulários verificou-se que 68,9% (N=690) das operadoras tiveram suas ouvidorias acionadas e receberam 714.478 manifestações, sendo 51,1% (N=365.418) delas reclamações, principalmente sobre rede credenciada. Números como esses demonstram que as ouvidorias das operadoras são reconhecidas pelos beneficiários como instâncias qualificadas para a resolução de conflitos com as operadoras de planos de saúde, como objetiva a RN nº 323, de 2013.

Iniciando as atividades do REA-Ouvidorias 2024, no último trimestre de 2023 foram realizadas as atividades correspondentes à fase de pré-recebimento dos formulários como a previamente descrita. Contudo, percebeu-se a necessidade de incluir novos itens no formulário, o que foi prontamente atendido pela GETI/DIGES/ANS.

### 3.6 Relatórios periódicos da Ouvidoria

De acordo com os principais normativos que regem as atividades exercidas por esta Ouvidoria, é dever da unidade elaborar relatórios que proporcionem informações relevantes para os gestores da ANS podendo contribuir para o aprimoramento dos processos de trabalho e dos serviços prestados pela Agência. Em geral, esses relatórios informam sobre aspectos das manifestações recebidas e do tratamento dispensado a estes protocolos.

A estrutura da Ouvidoria da ANS compreende uma Assessoria de Informações que, além de estudos estratégicos, produz relatórios para utilização exclusiva da equipe e outros que são divulgados tanto para as outras áreas da Reguladora quanto para o público em geral. Tem-se, portanto, que além de os relatórios periódicos da Ouvidoria da ANS serem instrumentos de gestão, eles são instrumentos de transparência ativa e o controle social. Considerando os distintos perfis dos leitores, prioriza-se a linguagem cidadã na redação deste conteúdo.

Durante todo o ano de 2023, foram produzidos relatórios semanais e mensais que apresentaram indicadores e análises sobre a utilização dos canais de acesso pelos usuários, sobre o perfil das manifestações recepcionadas e sobre o desempenho da equipe no atendimento destas demandas. Estes relatórios foram compartilhados apenas para a equipe da Ouvidoria e possibilitaram a avaliação contínua do processo de trabalho referente ao atendimento das manifestações.

A Resolução Administrativa ANS – RA nº 65, de 2016, determina que cabe à Ouvidoria da ANS elaborar relatórios com informações sobre as manifestações recebidas e divulgá-los trimestralmente para o público interno da Agência e anualmente para o público externo. Ratificando seu compromisso com a transparência, nos meses de maio, agosto, novembro de 2023 e de fevereiro de 2024 a Ouvidoria da ANS publicou nos canais internos e no Portal da Reguladora<sup>1</sup> seus Relatórios Trimestrais. Este relatório periódico compreende uma breve apresentação sobre a unidade, aborda detalhes sobre as manifestações e anuncia outras ações desenvolvidas pela equipe no período.

Em atendimento à Lei nº 13.460, de 2017, à Lei nº 13.848, de 2019, e à Resolução Regimental ANS nº 21, de 2022, no primeiro trimestre de 2023 a Ouvidoria da ANS desenvolveu e publicou seu Relatório de Gestão, que tratou dos resultados do ano de 2022. Considerando especificamente o fluxo estabelecido pela Lei nº 13.848, de 2019, este relatório foi enviado às Diretorias da ANS, que tiveram prazo de 20 dias úteis para se manifestarem. Nesta oportunidade, a Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES/ANS), a Diretoria de Gestão (DIGES/ANS) e a Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO/ANS) enviaram suas manifestações, que foram anexadas ao documento, que, posteriormente, foi enviado para o Ministério da Saúde, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, o Tribunal de Contas da União. Ato contínuo, publicou-se o no Portal da ANS.

Finalmente, cumpre informar que, em 2023, além dos estudos previamente descritos, a Ouvidoria da ANS colaborou com a redação do Relatório Anual de Gestão da ANS e com os Relatórios de Monitoramento do Plano de Integridade da ANS.

### 3.7 Campanhas de Comunicação Interna e Externa

Há alguns anos esta Ouvidoria vem, regularmente, trabalhando em parceria com a Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI) com o intuito primordial de promover a unidade junto aos usuários dos serviços prestados pela Agência interna e externamente. Em 2023, as campanhas de comunicação sobre a Ouvidoria fizeram parte do Plano de Comunicação e do Plano de Integridade da ANS.

Na primeira quinzena do mês de abril foi efetivada campanha de comunicação voltada ao público interno da ANS com o tema “Conte com a Ouvidoria: reclame no lugar certo”. A campanha foi idealizada e produzida pela GCOMS/SECEX/PRESI e as peças foram publicadas nos canais internos como o Intraligado, a Intrans e o ANS Informa. Utilizando-se de imagem chamativa e de linguagem acessível, buscou-se aproximar o público interno da Ouvidoria da ANS e reforçar seu papel de contribuir com a transformação dos processos internos. Além de informar sobre os canais de acesso, os textos enfatizaram que a unidade age com total independência e sempre no sentido de proteger a identidade do denunciante.

Na segunda quinzena do mês de abril foi divulgada campanha de comunicação cujo público-alvo eram os usuários de serviços da ANS. O objetivo foi o de divulgar a Ouvidoria como o canal para o usuário contribuir com a melhoria contínua dos serviços da Agência. As peças desenvolvidas pela GCOMS/SECEX/PRESI foram publicadas nas redes sociais institucionais da Reguladora e o mote foi “Na Ouvidoria ANS a sua voz é a força da mudança”. Especificamente, a campanha sublinhou o Fala.BR como o principal canal

1 Disponível em: [https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-1/relatorios-e-pesquisas](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/relatorios-e-pesquisas)

de acesso à Ouvidoria da ANS, os tipos de manifestações e a facilidade de contatar a unidade. Em alguns posts foi utilizado o formato reels (vídeos) com o intuito de tornar o conteúdo mais amigável e atraente para o público externo da Agência. Algumas peças das campanhas interna e externa sobre a Ouvidoria da ANS compõem o Apêndice C.

No início do segundo semestre de 2023, a Rede Nacional de Ouvidorias promoveu a III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, cujo tema foi “Discriminação no serviço público: não se cale”. Em sua segunda participação consecutiva, a Ouvidoria da ANS utilizou as redes sociais da Agência para divulgar posts com o propósito de informar os usuários dos serviços públicos sobre a garantia de que tais serviços sejam prestados para todos, independente de raça, gênero, orientação sexual, idade, religião, condição social, entre outras. No caso de esse direito ser violado, demonstrou-se o papel das ouvidorias de acolher as denúncias dos usuários e de proceder com os encaminhamentos adequados. Com o acompanhamento da Ouvidoria, a GCOMS/SECEX/ANS desenvolveu campanha exclusiva que foi publicada no período maratona, entre os dias 10 de julho e 10 de agosto de 2023, e como resultado mensurável obteve-se a visualização do material por cerca de cerca de 35 mil espectadores. O Apêndice D apresenta algumas peças da campanha da ANS para a III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

Complementarmente, a Ouvidoria da ANS acionou a GCOMS/SECEX/PRESI para divulgar seus relatórios periódicos, para comunicações pontuais sobre o REA-Ouvidorias e para a elaboração da campanha sobre o Conselho de Usuários da ANS, abordada no item 3.1.

### 3.8 Treinamento dos interlocutores da Ouvidoria

No dia 21 de setembro, a equipe da Ouvidoria se reuniu, virtualmente, com os interlocutores das áreas técnicas e demais agentes que atuam no processo de tratamento de manifestações registradas por usuários de serviços públicos. Os objetivos específicos do encontro foram: fazer com que os participantes compreendessem a importância da atividade de acolhimento e tratamento de manifestações, a qual assegura a participação social no controle e na gestão pública; compartilhar boas práticas nas respostas (inclusive técnicas de comunicação simples ou cidadã); e verificar possibilidades de melhoria no processo.

Esse encontro foi o primeiro de uma série que a Ouvidoria pretende realizar durante os próximos meses, de forma coletiva e individual com cada área técnica, no intuito de melhorar a qualidade das respostas dadas pela Agência às reclamações, solicitações e pedidos de esclarecimento de usuários. Participaram do encontro cerca de 72 pessoas no total.

## **CAPÍTULO 4**

# CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final deste estudo anual, verificou-se que maior interesse do cidadão vem sendo observado no constante aumento no número de manifestações recebidas pelos canais da Ouvidoria, na maior participação e engajamento no Conselho de Usuários, além dos atendimentos realizados pelas unidades de ouvidoria das operadoras de planos de saúde.

Apesar disso, verifica-se que ainda existe incompreensão por parte do cidadão sobre as atribuições da Ouvidoria, que continua recepcionando um grande número de demandas não próprias, ou seja, não relacionada às suas atribuições. Soma-se a isso a insatisfação do usuário quanto aos atendimentos realizados, manifestada nas respostas à pesquisa do Painel Resolveu?, que também ilustram essa incompreensão.

O desafio que se apresenta para esta Ouvidoria é prosseguir aprimorando o seu desempenho no tratamento às manifestações, estimulando a participação qualificada do cidadão, que permitirá a melhoria dos serviços da ANS.

# REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Administrativa nº 65, de 1 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Rio de Janeiro: ANS, 2016. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==>. Acesso em: 21 fev. 2024.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013**. Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Rio de Janeiro: ANS, 2013. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA>. Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm). Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm). Acesso em: 21 fev. 2024.

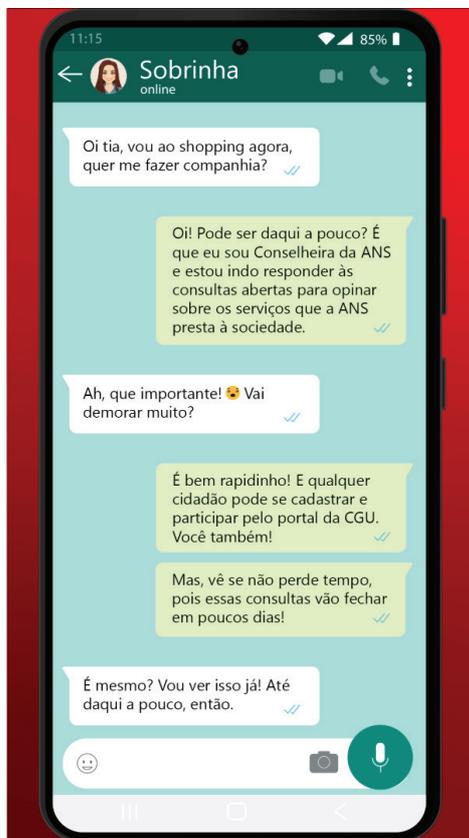
BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm). Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm). Acesso em: 21 fev. 2024.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>. Acesso em: 21 fev. 2024.

# APÊNDICE A

Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”

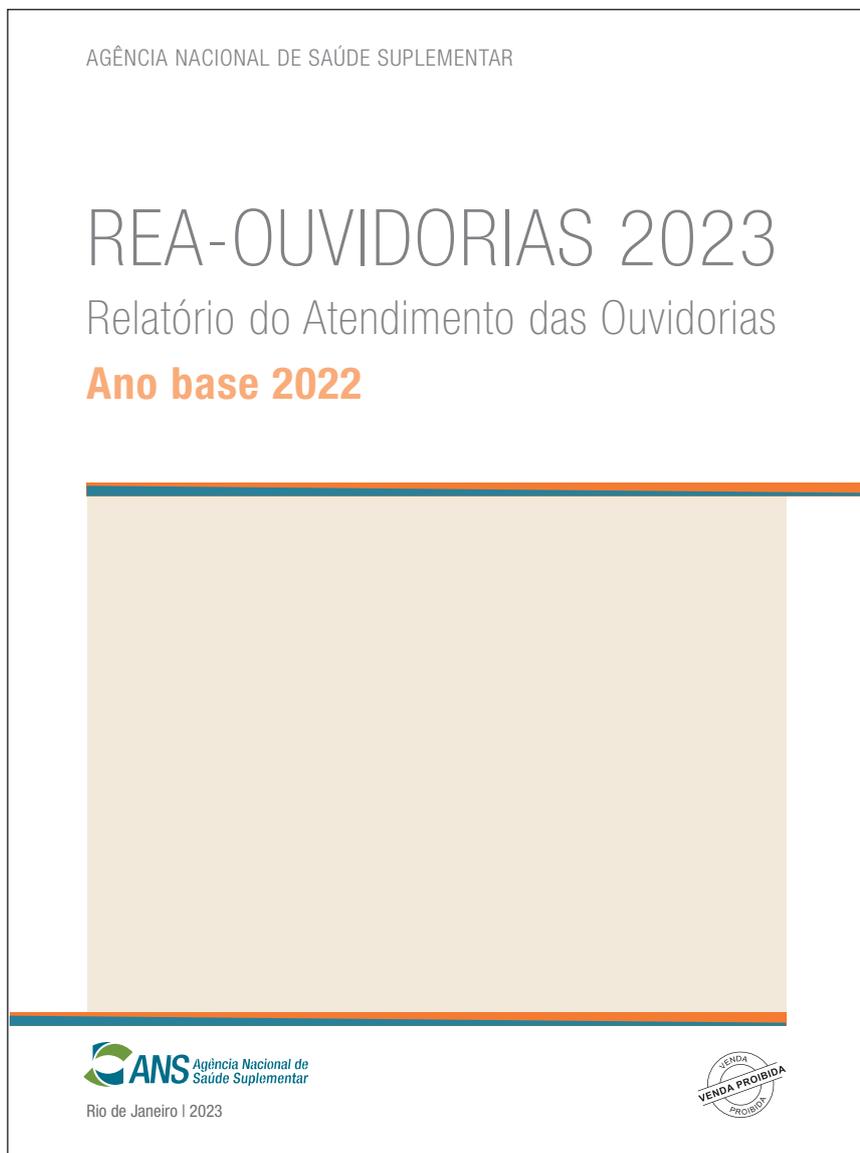


Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.

# APÊNDICE B

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2023, ano base 2022

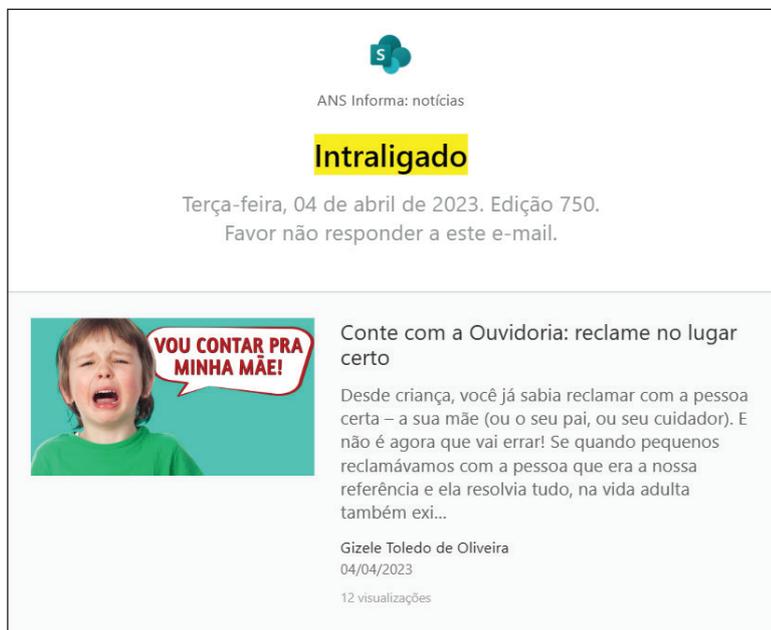
[Acesse aqui o REA-Ouvidorias 2023 na íntegra.](#)



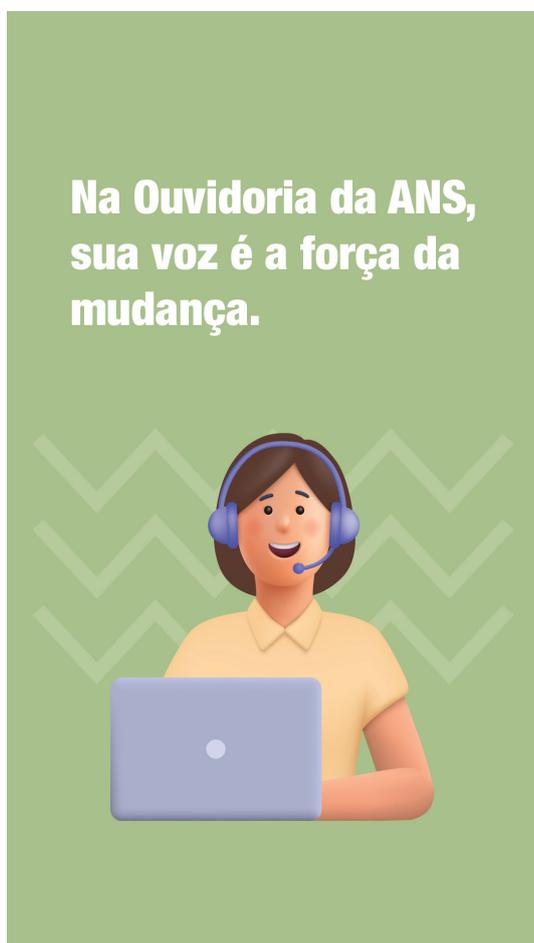
Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.

# APÊNDICE C

Peças das campanhas de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.



# APÊNDICE D

Peças da campanha de comunicação

“III Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI, 2023.

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



Disque ANS  
0800 701 9656



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



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



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



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



[@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)



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



MINISTÉRIO DA  
**SAÚDE**

