

## **Documento consolida dados de 2020 referentes a demandas recebidas pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio de sua Ouvidoria, divulga nesta segunda-feira (25/10) a oitava edição do REA Ouvidorias: Relatório do Atendimento das Ouvidorias Ano Base: 2020. O documento traz compilados os dados de atendimento das ouvidorias de operadoras de todo o país apresentando os principais temas demandados, os prazos de resposta na finalização das manifestações e o status das recomendações feitas às operadoras no ano anterior.

“A atuação das ouvidorias é um importante meio para a resolução mais ágil da situação do beneficiário e também para se evitar que o conflito chegue a outras instâncias”, salienta o ouvidor substituto da ANS, João Paulo Araújo.

Pela Resolução Normativa nº 323/2013, a ANS determina que as operadoras tenham estruturas de ouvidoria de acordo com seu porte e que anualmente informem à Agência os dados de atendimento para a produção deste relatório e para acompanhar os impactos da norma no mercado de saúde suplementar. Nesta edição do REA-Ouvidorias o percentual de operadoras que enviaram os dados foi o maior desde 2017, correspondendo a 90,5% das operadoras. Essa porcentagem corresponde a 99,3% dos beneficiários de planos de saúde.

### **Requerimento de Reanálise Assistencial**

Um dos principais tópicos abordados no REA-Ouvidorias é o Requerimento de Reanálise Assistencial, ou seja, quando a operadora nega alguma cobertura ao beneficiário ele pode recorrer à ouvidoria da operadora.

Ao todo, 334 operadoras tiveram, juntas, 72.731 ocorrências desse tipo de requerimento em 2020. O relatório mostra que 26,6% dos pedidos foram revertidos, ou seja, as operadoras reverteram a negativa inicial e atenderam ao pleito do beneficiário. Isso significa que mais de 19 mil beneficiários não precisaram nem mesmo abrir demanda na ANS.

**Na tabela abaixo é possível verificar por tipo de operadora quais as que mais reverteram suas decisões iniciais.**

## **Manifestações típicas de ouvidoria**

A atividade de uma ouvidoria deve, na sua essência, receber e dar tratamento, efetivo e tempestivo às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços. Esse tipo de demanda foi relatado por mais de 68% das operadoras, que abrangem 97,3% do total dos beneficiários de planos de saúde. Este tipo de dado demonstra que quase a totalidade dos usuários do setor de saúde suplementar é atendida por operadoras que disponibilizam unidade de ouvidoria acessível e ativa.

## **Recomendações de melhorias**

A ANS também determina que as ouvidorias das operadoras sejam vinculadas diretamente ao representante legal da operadora e que o ouvidor não seja parte do Serviço de Atendimento ao Cliente, justamente para que se haja independência e efetividade na sua atuação. Diante disso, as operadoras tiveram a chance de informar quais recomendações de melhorias elas fizeram. O REA destaca algumas como: uso de linguagem menos técnica, mapeamento da jornada do cliente para melhorar o atendimento, canais de atendimento mais interativos entre outras.

Ainda nesse item, o Relatório também ressalta que as operadoras estão implementando as recomendações feitas pelas ouvidorias. Em 2019, 420 ouvidorias sugeriram melhorias e, dessas, 396 operadoras atenderam ou estão em fase de atendimento.

## **Tempo de resposta**

A ANS fixou um prazo de sete dias úteis para que as ouvidorias respondam ao demandante de maneira conclusiva, sendo admitida a pactuação de prazo maior, até 30 dias úteis, quando se tratar de casos de maior complexidade, devidamente justificados. Apenas 1,7% das ouvidorias tiveram tempo médio de resposta fora do prazo e por isso terão acompanhamento ativo por parte da Ouvidoria da Agência.

Para Araújo, o REA deve servir como um balizador para que as empresas comparem seus próprios dados com os resultados globais, de acordo com o porte da operadora, o segmento ou a modalidade em que atuam.

“Nota-se comprometimento cada vez maior das operadoras com a entrega e a exatidão dos formulários do REA-Ouvidorias, o que é de grande valia para a ANS que utiliza os dados para avaliar os impactos da RN nº 323/2013. No entanto, este conjunto de dados pode e deve ser utilizado pelos gestores das operadoras para guiar algumas de suas resoluções”, conclui o ouvidor substituto da ANS.

[Clique aqui](#) para conferir o relatório na íntegra.

**Fonte: ANS**, em 26.10.2021.