

Trabalho desenvolvido pela unidade reduziu tempo médio de resposta das manifestações

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), por meio de sua Ouvidoria, divulga nesta terça-feira (12/04) seu **Relatório de Gestão 2021**, apresentando os resultados das atividades desenvolvidas pela área ao longo do ano, em especial quanto ao tratamento das manifestações. Trata-se de um trabalho que promove reflexão sobre o cenário da saúde suplementar, possibilitando um diálogo para ações de aprimoramento e melhorias a serem adotadas pela Agência Reguladora.

Ao longo do ano passado, foram tratadas 4.759 manifestações pertinentes à Agência. Destas, 62,5% foram recepcionadas por meio do sistema Fala.Br e 35,2% pelo Disque ANS. O Fala.BR é o sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União (CGU) para o recebimento e tratamento das manifestações pelas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv).

No relatório, as manifestações relacionadas às atribuições e aos serviços da ANS, classificadas como próprias de ouvidoria, somam 2.598, 54,6% do total. As manifestações não próprias, que, em geral, referem-se a reclamações de beneficiários sobre o atendimento de suas operadoras, totalizam 2.161 - 45,4% do montante.

Um dos pontos de destaque da publicação foi a redução do tempo médio de resposta das manifestações para 4,7 dias, superando o resultado de 5,3 dias registrado no ano anterior. As manifestações próprias levaram um tempo médio para serem respondidas de 7,4 dias e as não próprias, 1,4 dia.

Além disso, o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias), que divulga dados dos atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde, bem como sobre as recomendações de melhorias e de correções nos processos de trabalho baseadas nas demandas dos usuários dos serviços, foi outra ação importante realizada no ano passado. Divulgado pela Ouvidoria da ANS em outubro, ainda em um período atípico, por conta da pandemia, ele apresentou resultados significativos, como a quantidade de formulários recepcionados: 980. O número corresponde a 90,5% das operadoras que possuem unidade de ouvidoria cadastrada na ANS, representando o melhor resultado registrado nos últimos 5 anos.

O Relatório de Gestão atende à Lei Federal 13.848/2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, e à Lei nº 13.460/2017, que trata dos direitos dos usuários dos serviços da administração pública, dentre outras normas que orientam as atividades da Ouvidoria.

Para ver a íntegra do relatório, [clique aqui](#).

Fonte: ANS, em 12.04.2022.