

REA-Ouvidorias traz os números de demandas, principais temas abordados e prazos de finalização das manifestações

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta segunda-feira (31/10) o [**Relatório do Atendimento de Ouvidorias - 2022 \(REA-Ouvidorias\)**](#), com dados dos atendimentos realizados em 2021 pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde. A publicação é produzida pela Ouvidoria da ANS desde 2013 e apresenta detalhes das manifestações recebidas, como os principais temas tratados pelas ouvidorias das operadoras de todo país bem como os prazos de resposta na finalização das demandas e o status das recomendações feitas às operadoras no ano anterior.

Este ano o tema mais recorrente foi “Rede credenciada/referenciada”, tendo sido abordado em com 24% das mais de 700 mil demandas. Esse tema engloba questões de dificuldades de agendamento, descredenciamento de rede e prestadores. Na tabela abaixo as manifestações estão distribuídas pelos temas.

Segundo o ouvidor da Agência, João Paulo Araújo, a separação por temas é uma sugestão da ANS para facilitar a identificação de pontos que podem melhorar dentro da operadora. “A partir do conhecimento técnico que a Ouvidoria da ANS adquiriu ao longo dessas 9 edições, pudemos identificar os principais assuntos abordados e orientar sua classificação a partir deles”, explica.

De 1.064 ouvidorias cadastradas, a ANS recebeu 1.024 formulários do REA-Ouvidorias 2022, um percentual de 92,4%, o maior desde 2016. [Confira a lista de operadoras que enviaram o relatório.](#)

Assistência à saúde

Outro importante item do REA-Ouvidorias é o tema Requerimento de Reanálise Assistencial, que assegura aos beneficiários o direito a uma nova análise de uma solicitação de cobertura de procedimento que tenha sido negada. Desde 2019, nota-se um aumento gradual da quantidade de requerimentos de reanálise, o que mostra o reconhecimento das ouvidorias como mediadoras entre a operadora e os beneficiários.

Sobre isso foi verificado que as operadoras de pequeno porte tiveram o maior percentual de alteração na decisão de cobertura. Ou seja, os beneficiários que procuraram as ouvidorias dessas operadoras devido a negativas de cobertura obtiveram, percentualmente, mais respostas positivas quanto ao acesso ao tratamento. A reanálise assistencial foi determinada pela ANS em 2016 pela Resolução Normativa - RN nº 395, que diz ainda que o acesso ao requerimento de reanálise deve ser oferecido aos beneficiários pelas operadoras de maneira simples e descomplicada.

Foco no consumidor

O tempo de resposta ao consumidor também um assunto tratado no relatório devido à grande importância que a celeridade possui para uma assistência eficiente ao beneficiário. Esse ano pode ser notado que a grande maioria das ouvidorias, 89%, informou ter respondido as demandas dentro do prazo de 7 dias úteis instituído pela RN nº 323. O REA-Ouvidorias mostra ainda o trabalho de recomendação de melhorias, uma atividade típica de unidades de ouvidorias, que foi praticada por cerca de 35,4% das ouvidorias que responderam o formulário. “É bom lembrar que a recomendação não é uma imposição, mas uma proposta elaborada por uma área independente e direcionada à alta gestão da operadora”, diz João Paulo.

As recomendações feitas no ano anterior ao analisado, 2020, atingiram 47% de implementação, e outras 45,8% estão em fase de implementação. Isso mostra que as ouvidorias estão sendo cada vez mais reconhecidas enquanto espaços qualificados de mediação. “O REA-Ouvidorias é um instrumento que tem foco nos beneficiários à medida que contribui para o desenvolvimento das relações entre consumidor e operadora”, finaliza Araújo.

Constituição de ouvidorias em operadoras

A ANS instituiu que as operadoras devem ter obrigatoriamente suas respectivas ouvidorias por meio da RN nº 323, que contou com ampla consulta à sociedade. Na época, a iniciativa foi reconhecida pela Controladoria-Geral da União (CGU), [que premiou a ANS na categoria “Aprimoramento das atividades de ouvidoria” em seu II Concurso de Boas Práticas, realizado em 2014.](#) Hoje, quase 100% dos consumidores de planos de saúde estão em operadoras que possuem ouvidorias e podem contar com esse fórum para redução de impasses e resolução de conflitos.

Fonte: ANS, em 31.10.2022.