

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou no Diário Oficial da União (DOU) desta segunda-feira (22/12) uma nova Instrução Normativa que regulamenta os conteúdos e a forma de envio do Relatório Anual Estatístico das ouvidorias das operadoras de planos de saúde (REA-Ouvidorias). Um dos destaques é que, a partir de agora, há uma padronização das informações que devem ser fornecidas pelas empresas com base nas manifestações dos clientes junto à Ouvidoria das empresas da saúde suplementar. Além disso, passa a ser obrigatório o fornecimento dos relatórios somente de forma eletrônica.

Os objetivos da medida são melhorar a coleta de dados e a análise das reclamações, sugestões, consultas, denúncias e elogios dos usuários de planos de saúde. Outro foco é aprimorar também o repasse das informações das ouvidorias das operadoras para a ANS, responsável pelo acompanhamento e avaliação da efetividade das ações desenvolvidas pelas ouvidorias das operadoras.

Os relatórios deverão conter itens como temas das manifestações, indicadores estatísticos da quantidade e qualidade dos atendimentos realizados, bem como a apresentação de recomendações e sugestões de medidas corretivas para a melhoria do relacionamento com o usuário. Além disso, as operadoras poderão apresentar, também, dados de pesquisa de satisfação sobre serviços prestados aos clientes.

De acordo com as normas da ANS, a operadora também poderá apresentar outros indicadores relativos ao atendimento prestado ao beneficiário, desde que acompanhados por uma ficha técnica com a descrição dos critérios utilizados, metodologia de cálculo e resultados obtidos. REA-Ouvidorias deverá ser anual, elaborado com base nas informações apuradas entre janeiro e dezembro. Os resultados deverão ser apresentados ao representante legal da operadora logo no ano subsequente, até o último dia útil do mês de março, e encaminhado à ANS até o décimo quinto dia do mês de abril. Quanto ao envio, este poderá ser realizado exclusivamente por formulário eletrônico, disponível no espaço destinado às ouvidorias das operadoras, no site da ANS: <http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/espaco-ouvidorias/envio-do-rea-ouvidorias-relatorio-estatistico-e-analitico-das-ouvidorias>

Fonte: [ANS](#), em 23.12.2014.