

Relatório inédito divulgado nesta quinta-feira (23/07) pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) mostra que das 1.425 operadoras de planos de saúde ativas no país (dados de dezembro de 2014), 1.320, o equivalente a 93%, possuem ouvidorias cadastradas em cumprimento à [Resolução Normativa nº 323/2013](#). Em termos de cobertura, a presença dessas unidades atinge mais de 99,8% do total de beneficiários em planos de assistência médica e exclusivamente odontológica. Mais de 89% das ouvidorias respondem conclusivamente suas demandas dentro do prazo de sete dias úteis estipulado pela legislação. Esses dados fazem parte do primeiro levantamento feito pela ANS junto às ouvidorias depois que a normativa entrou em vigor.

O relatório contempla informações sobre as demandas recepcionadas pelas ouvidorias e avalia o empenho das equipes no controle da qualidade dos serviços e na busca de solução para problemas na relação de usuários com as operadoras. Para isso, são descritas as características das demandas recebidas ao longo do ano; o tempo médio de resposta conclusiva ao demandante; e a situação atual de recomendações.

Ao instituir a implantação compulsória de ouvidorias pelas operadoras, a ANS busca proporcionar aos beneficiários de planos de saúde um canal de atendimento com escuta qualificada, diferenciada dos Serviços de Atendimento ao Cliente (SAC), capaz de solucionar com eficácia os conflitos existentes. As ouvidorias são uma forma de reduzir assimetria de informações do mercado e a judicialização dos conflitos, e, ao mesmo tempo, servem como instrumento para correção e aprimoramento da gestão das operadoras na busca da satisfação dos beneficiários.

“A RN 323 veio aprimorar a relação entre os clientes e as operadoras, ajudando a diminuir conflitos e a buscar soluções sem a necessidade de medidas judiciais. Dessa forma, a abertura desse canal de comunicação tende a aumentar a satisfação do usuário, proporcionando ao setor a possibilidade de melhorar seus processos internos em busca da excelência na prestação dos serviços e fidelização de sua clientela”, avalia o ouvidor da ANS, Jorge Toledo. “É, também, uma oportunidade para que as empresas resgatem a confiança de seus clientes através de um atendimento qualificado e de um acolhimento diferenciado dos atendimentos usuais dos SACs”, completa Toledo.

Análise das demandas recebidas - Das 1.320 ouvidorias cadastradas, 1.241 (94%) enviaram relatórios à ANS, cumprindo com a obrigação de envio de informação. Destes, 804 (64,8%) foram considerados aptos para análise dos dados referentes às demandas recebidas pelas unidades de ouvidoria das operadoras. Foram excluídos da análise formulários com informações preenchidas com o numeral zero, com dados incompletos para os campos referentes às demandas ou por conterem dados inconsistentes. Mais de 89% das ouvidorias informaram que respondem conclusivamente suas demandas dentro o prazo de sete dias úteis estipulado pela Resolução Normativa nº 323.

Em 2014, as 804 unidades de ouvidoria recepcionaram 800.239 manifestações/demandas de seus 68,1 milhões de beneficiários. No mesmo ano, a ANS recebeu 328.935 demandas de consumidores através de seus canais de atendimento. Comparativamente, as unidades de ouvidoria das operadoras receberam aproximadamente 2,5 demandas para cada grupo de 1.000 beneficiários a mais que os canais de atendimento da ANS.

De uma forma geral, o telefone é o canal de atendimento mais utilizado pelos consumidores (58,6%). O tema mais frequente das demandas foi prestação do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), com aproximadamente 35%, seguido de cobertura assistencial (23,2%), rede credenciada/prestadora (18,6%), questões administrativas (11,8%) e financeiras (11,6%). No geral, a consulta foi o tipo mais frequente de demanda, com aproximadamente 63% das manifestações, seguida de reclamação (32,9%), elogio (2,3%), sugestão (1,4%) e denúncia (0,4%).

Em relação às reclamações recebidas pelas ouvidorias, 32,4% se referem à rede credenciada/prestadora (dificuldade de marcação de consulta/agendamento, falta de prestador, mau atendimento por parte do prestador, descredenciamento de rede); 22,4% a questões administrativas (relação comercial entre operadora e consumidor, corretores, carteirinhas, contratos); 17,7% a questões financeiras (reajuste, boletos, cobranças, reembolso); 14,1% a assuntos pertinentes à cobertura assistencial (autorização, negativa de cobertura/atendimento, demora na liberação de material); e 13,4% a SAC.

O relatório mostra ainda que aproximadamente 88% (1.079) das unidades de ouvidoria não possuem sistema avaliação de seu atendimento pelo usuário. Das 11,7% ouvidorias (143) que possuem tal serviço, o atendimento foi muito bem avaliado; o conceito bom recebeu 40,6% (58 ouvidorias) e ótimo teve 31,5% (45 ouvidorias). Uma pequena parcela considera o serviço regular ou ruim, 1,4% e 2,1%, respectivamente.

As operadoras que ainda não cadastraram suas respectivas unidades de ouvidoria e/ou não enviaram os relatórios à ANS nos prazos normatizados estão sujeitas a multa no valor de R\$ 25 mil. As informações recebidas pela ANS serão compiladas, analisadas e divulgadas anualmente.

Acesse aqui o relatório.

Fonte: [ANS](#), em 23.07.2015.