

## ***Documento traz análise das demandas recebidas e traça perfil dos ouvidores das operadoras***

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta sexta-feira (29/04) o Relatório de Atividades 2015 de sua Ouvidoria. A publicação apresenta o detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados do Relatório Estatístico e Analítico (REA) - Ouvidorias 2015, e duas pesquisas inéditas: uma sobre o perfil dos Ouvidores das operadoras e outra de satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria da ANS.

### **Demandas recepcionadas**

Em 2015, a Ouvidoria da ANS recepcionou 8.979 demandas, dessas 98,3% foram de assuntos pertinentes à ANS e apenas 1,7% não pertinentes. Em relação ao ano anterior houve um aumento de 8,1% no quantitativo geral de demandas.

Grande parte das demandas recepcionadas (7.018) é classificada na categoria não propriamente de Ouvidoria, ou seja, seus assuntos não se relacionam com o desempenho e o processo de trabalho da ANS. A outra parte (1.808) é específica de Ouvidoria e trabalhada diretamente com as áreas pertinentes.

Todas as demandas são respondidas aos seus demandantes, independentemente, de serem próprias ou não de Ouvidoria. A resolubilidade do ano foi de 99,1% e o prazo médio para respostas foi de 3,2 dias.

### **Ouvidorias nas operadoras**

Desde 2013, a ANS determina que todas as operadoras de planos privados de assistência à saúde possuam ouvidorias próprias ou indique um representante institucional para exercício das atribuições de ouvidor, para o caso das operadoras com número de beneficiários inferior a 20 (vinte) mil e as operadoras exclusivamente odontológicas com número de beneficiários entre 20 (vinte) mil e 100 (cem) mil.

Além disso, as operadoras são obrigadas a enviar anualmente, à ANS, relatório de todas as manifestações oriundas de seus beneficiários (REA-Ouvidorias). É com base nessas informações que a Ouvidoria da ANS acompanha o trabalho das unidades no que tange à relação consumidor/operadora.

O REA-Ouvidorias 2015 (ano base 2014) contou com 94% das operadoras cadastradas cumprindo com suas obrigações de envio de informações.

Acesse o REA-Ouvidorias 2015 completo [aqui](#).

### **Pesquisa - Perfil dos Ouvidores das Operadoras**

Essa pesquisa contou com a participação voluntária de 52% dos Ouvidores cujas Ouvidorias se encontram devidamente cadastradas na ANS.

A pesquisa mostra que 69,3% são mulheres, sendo a faixa etária predominante, com 38% do total, na idade de 31 a 40 anos, bom nível de escolaridade, em sua maioria com curso superior completo sem ou com pós-graduação de nível de especialização a doutorado (80%).

Outra informação relevante diz respeito à experiência prévia na função, isto é, a pesquisa mostrou que aproximadamente 68% dos Ouvidores não tinham experiência e, desses, apenas 48%

receberam algum tipo de treinamento para exercer a função.

### **Pesquisa - Satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria**

Essa pesquisa teve como objetivo avaliar o grau de satisfação de seus usuários na busca de melhorias na qualidade dos serviços de atendimento à sociedade.

O resultado mais relevante dessa pesquisa foi em relação a uma nova utilização dos serviços da Ouvidoria. Aproximadamente 71% dos respondentes relataram que demandariam a ANS novamente.

Segundo o Ouvidor da ANS, Luiz Gustavo Homrich, “as Ouvidorias, sejam públicas ou privadas, têm o objetivo de contribuir para elevar continuamente os padrões de transparência, prestação e segurança das atividades desenvolvidas pelas Instituições. Devem ser o elo entre a sociedade e o Poder Público no tocante aos assuntos relacionados à defesa da cidadania e por princípio, detectar oportunidades para propor melhorias para os serviços prestados e busca constante da eficiência e transparência administrativa”.

Confira o relatório de 2015 completo [aqui](#).

[Veja os relatórios anteriores e as pesquisas realizadas pela Ouvidoria.](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 29.04.2016.