

Quando se fala de saúde suplementar é possível levantar uma série de pontos de interesse da população beneficiária de planos de saúde e das operadoras e prestadores de serviços de assistência médica. Como órgão regulador, compete à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) orientar os diversos públicos do setor, sendo fundamental a transparência na troca de informações com a sociedade. Dessa forma, a Agência promoveu melhorias em sua Carta de Serviços ao Cidadão, disponível em seu portal na Internet.

Além da inclusão de novos serviços, a ferramenta passa a permitir que a população deixe registrada a sua avaliação sobre o esclarecimento prestado no tópico pesquisado. Com o levantamento de opinião, a entidade poderá rever a forma como as suas informações são passadas aos públicos-alvo, tornando os processos mais eficientes e colaborando para futuras pesquisas de satisfação realizadas pela Agência.

A ANS foi a primeira agência reguladora a produzir uma Carta de Serviços navegável, ou seja, disponível na internet. Isso foi em 2010, pouco depois da ferramenta ser instituída pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Decreto nº 6.932/2009). Hoje, a Carta possui 77 serviços para o público externo.

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar à sociedade os serviços prestados por órgãos ou entidades públicas, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. Isso antes mesmo de se estabelecer um contato telefônico ou presencial, o que representa ganho de tempo para a população.

Mais interação com o usuário

Com o levantamento de opinião lançado nesta atualização da Carta, a ANS pretende identificar processos de melhoria internos, a fim de fornecer serviços que atendam às necessidades dos cidadãos, além de conferir transparência aos processos e legitimar a imagem da organização perante a sociedade.

A Carta de Serviços da ANS se destina aos seguintes públicos: beneficiários de planos de saúde, operadoras, prestadores de serviços, gestores do SUS, pesquisadores, sindicatos e centrais sindicais, órgãos de defesa do consumidor e empresas interessadas em contratar planos de saúde para seus funcionários.

Entre os serviços prestados a beneficiários, pode-se destacar: análises sobre o mercado de saúde suplementar; atendimento de demandas de reclamações à Central de Relacionamento da ANS; consulta a decisões de processos; consulta a operadoras com registro na ANS; consulta ao comprovante de situação cadastral de operadoras; consulta ao rol de procedimentos e eventos em saúde; Guia ANS de planos de saúde; índice de reclamações de operadoras de planos privados de saúde; portabilidade de carências e revisão do rol de procedimentos e eventos em saúde, entre outros.

Serviços aos demais públicos podem ser consultados na própria Carta, usando a opção de “filtro por público-alvo”. [**Conheça a Carta de Serviços da ANS**](#).

Fonte: ANS, em 19.09.2016.