

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou o seu Relatório de Atividades 2016 em cumprimento ao rol de atribuições a que está comprometida, como disposto no Decreto nº 3.327/2000 e na Resolução Regimental nº 1/2017. Ao longo de 2016, a Ouvidoria da ANS recebeu 8.338 manifestações de beneficiários de planos de saúde e da sociedade em geral, confirmado sua missão de representar o cidadão e garantir que as manifestações sobre os serviços prestados pela agência reguladora sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

Do total de demandas recebidas, 8.139 foram pertinentes à ANS. Praticamente a totalidade (8.094) foi finalizada dentro do exercício 2016, e as restantes (45) se encontram em análise para finalização este ano. Com isso, a Ouvidoria da ANS atingiu um índice de resolubilidade de 99,4%.

Confira o Relatório na íntegra

Análise das demandas

As demandas recebidas pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em “Não Propriamente de Ouvidoria” e “Próprias de Ouvidoria”, integrando a última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho e o processo de trabalho da ANS.

O ano de 2016 contou com 6.443 demandas “Não Propriamente de Ouvidoria” e 1.696 “Próprias de Ouvidoria”. A significativa diferença é motivada pelo grande número de manifestações de beneficiários de planos de saúde em face de suas respectivas operadoras, cujo canal apropriado de atendimento na ANS é a Central de Atendimento (Disque ANS, Formulário Eletrônico e atendimento presencial nos Núcleos da Agência), e não a Ouvidoria.

Em relação aos temas das manifestações “Próprias de Ouvidoria”, os atendimentos prestados pela ANS (Disque ANS, Fale com a ANS, Portal ANS, Notificação de Intermediação Preliminar - NIP, Atendimento dos núcleos e DíopeResponde) foram os mais demandados, com 35,3% do total; seguidos de manifestações sobre os seguintes temas: administrativos (23,2%), rol de procedimentos (10,3%), reajuste (9,2%), sistemas da ANS (4,8%) e outros com menor percentual de ocorrência.

Vale destacar que os consumidores foram os maiores demandantes da Ouvidoria da ANS em 2016 (80%), seguidos pelas operadoras de planos de saúde (13%). Reclamação é o tipo de manifestação mais frequente (73%), seguida por consulta (16%), elogio (6%) e sugestão (5%). O tempo médio para resposta foi de 3,5 dias, cumprindo as etapas necessárias a cada demanda: cadastro; análise e triagem pela Ouvidoria; envio à área técnica quando necessário; análise e produção de resposta; retorno à Ouvidoria; análise da resposta dada pela área técnica; e formalização da resposta ao demandante.

Pesquisa de Satisfação

Visando estimular a participação social e incrementar o acompanhamento e controle sobre a qualidade de seus serviços, desde 2015 a Ouvidoria da ANS realiza a Pesquisa de Satisfação com os seus usuários. Todas as respostas conclusivas emitidas pela equipe da Ouvidoria contêm um link de acesso para participação voluntária à pesquisa. Dessa forma, ao receber a resposta o usuário tem a oportunidade de avaliar o seu grau de satisfação com o atendimento recebido. A análise do último ano contou com dados de 206 questionários de um universo de 7.574 demandas recebidas e concluídas no período de 10 meses do ano de 2016.

A qualidade da resposta da Ouvidoria foi avaliada por meio de quatro atributos: tempo (agilidade na obtenção da resposta), clareza (facilidade de compreensão do texto), conteúdo (fundamento teórico) e resultado (atendimento à expectativa), classificados em “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e

“Ruim”.

Apesar de o tempo de resposta às demandas ter sido um atributo bem avaliado, a Ouvidoria, por meio da Diretoria Colegiada da ANS, publicou em 1º de dezembro de 2016 a Resolução Administrativa nº 65, que estabelece, entre outros pontos, prazo máximo de resposta das áreas técnicas à Ouvidoria (15 dias), bem como da própria Ouvidoria ao demandante (20 dias), a fim de tornar mais célere a resposta aos usuários.

Demais atividades da Ouvidoria da ANS em 2016

- Fechamento do ciclo anual do Relatório Estatístico e Analítico de Atividades das Ouvidorias - REA Ouvidorias 2016 (ano base 2015), para acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias das operadoras de planos de saúde.
- Pesquisa sobre a Ouvidoria Interna, que teve como objetivo conhecer as razões da baixa utilização do canal pelo corpo funcional da ANS. Essa pesquisa resultou na criação de sala reservada para o atendimento pessoal, preservando a privacidade dos participantes.
- Mudanças no formulário de entrada das manifestações de Ouvidoria no portal da ANS para que o demandante não tenha dúvidas sobre o canal correto para registrar a sua manifestação. Essa ação teve como subsídio o elevado número de demandas não pertinentes à Ouvidoria, ou seja, demandas de primeira instância que devem ser dirigidas à Central de Atendimento (Disque ANS, Formulário Eletrônico e atendimento presencial nos Núcleos da Agência).

A Ouvidoria da ANS é a área que possibilita a interlocução entre a instituição e o cidadão. As manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, denúncia, consulta, elogio ou sugestão, permitem à Agência aprimorar os seus processos de trabalho, bem como promover a melhoria da qualidade e efetividade do atendimento aos seus demandantes.

Saiba mais sobre a Ouvidoria da ANS.

Fonte: [ANS](#), em 20.04.2017.