

Neste 16 de março, Dia do Ouvidor, a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o seu Relatório de Atividades 2017 em cumprimento ao rol de atribuições previstas no Decreto nº 3.327/2000 e na Resolução Regimental nº 1/2017. Ao longo de 2017, a Ouvidoria recebeu 4.200 manifestações da sociedade no exercício do seu papel de controle social, sendo 4.063 pertinentes à ANS.

O relatório consolida a atuação da Ouvidoria e confirma a missão de garantir que as manifestações sobre a atuação e os serviços prestados pela agência reguladora sejam apreciadas de forma independente e imparcial. Praticamente a totalidade das demandas recebidas (4.046) foi finalizada dentro do exercício 2017. Com isso, a Ouvidoria atingiu um índice de resolubilidade de 99,6%.

Do total de demandas pertinentes à ANS, 2.033 foram classificadas como “Não Propriamente de Ouvidoria” e 2.030 como “Próprias de Ouvidoria”, que são aquelas que se relacionam com o desempenho e o processo de trabalho da Agência. Canais de atendimento (Disque ANS, Fale com a ANS, Portal ANS, Notificação de Intermediação Preliminar, Atendimento dos núcleos e DiopereResponde) foi o tema que gerou mais manifestações de consumidores junto à Ouvidoria (24,2%). Em seguida vieram os seguintes temas: administrativos (18,5%), reajuste (17,6%), rol de procedimentos (10,7%), legislação (5,9%) e outros com menor percentual de ocorrência.

Os consumidores foram os maiores demandantes da Ouvidoria da ANS em 2017 (80%), seguidos pelas operadoras de planos de saúde (9%).

Reclamação é o tipo de manifestação mais frequente (64%), seguida por consulta (24%), sugestão (9%) e elogio (3%). O tempo médio para resposta foi de sete 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 pela área técnica; retorno à Ouvidoria; análise da resposta dada pela área técnica e formalização da resposta ao demandante. Nesse sentido, vale lembrar a Resolução Administrativa nº 65 publicada pela Ouvidoria em 2016, estabelecendo, entre outros pontos, prazo máximo de 25 dias para resposta das áreas técnicas à Ouvidoria, e de 30 dias para resposta da Ouvidoria ao demandante, tornando assim mais célere e eficiente a resposta aos usuários.

[Confira o Relatório de Atividades 2017 da Ouvidoria da ANS.](#)

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 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 pesquisa de 2017 contou com dados de 166 questionários respondidos. O atributo mais bem avaliado foi o tempo de resposta da Ouvidoria (54%), seguido pela clareza do texto de resposta (52%), conteúdo (39%) e resultado das respostas (31%). Em relação à satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria, 31% informaram que estavam “Satisfeitos”, 19% “Parcialmente Satisfeitos” e 50% “Insatisfeitos”. Todavia, cerca de 70% dos manifestantes informaram que usariam novamente o canal para registro de suas manifestações.

Demais atividades da Ouvidoria da ANS em 2017

■ Programação da migração, realizada em janeiro de 2018, do sistema de atendimento ao cidadão para o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV), do Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União (CGU). Dessa forma, a Ouvidoria da ANS espera potencializar sua atuação, aprimorando o serviço público prestado à sociedade, além de alinhar sua missão às

diretrizes da Ouvidoria-Geral da União (OGU).

- Criação de sala reservada para o atendimento pessoal do público interno e externo à ANS, preservando a privacidade. Para facilitar o acesso e dar destaque à Ouvidoria Interna, foi criado ainda um ícone próprio na página principal da intranet da Agência.
- Fechamento do ciclo anual do Relatório Estatístico e Analítico de Atividades das Ouvidorias - REA Ouvidorias 2017 (ano base 2016), para acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias das operadoras de planos de saúde.

A Ouvidoria da ANS é a área que possibilita a interlocução entre a instituição e o consumidor/beneficiário de planos de saúde. 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.

Fonte: [ANS](#), em 16.03.2018.