

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibiliza seu Relatório de Atividades 2019. A divulgação atende ao que está estabelecido na Lei Federal nº 13.848, de 2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, e na Lei nº 13.460, de 2017, que dispõe sobre os direitos dos usuários dos serviços da administração pública. Confira aqui a publicação.

### **[Confira aqui o Relatório.](#)**

Ao longo do ano, a Ouvidoria recebeu 3.208 manifestações da sociedade pertinentes à ANS, e as que não eram pertinentes foram encaminhadas às Ouvidorias dos órgãos competentes. Pela primeira vez, em cinco anos, houve aumento de manifestações recepcionadas. Uma causa provável para o incremento (que pode ser visto no gráfico 1 do relatório) é a implementação do projeto #ToTeOuvindo. A ação teve como foco o estímulo à sociedade por meio de contato facilitado e desburocratizado com a Ouvidoria da ANS, além de divulgação do canal de atendimento e seus serviços.

Entre as demandas recebidas pertinentes à ANS, 1.662 foram próprias de Ouvidoria. São classificadas nessa categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho, o processo de trabalho e os serviços prestados pela ANS, além das demandas sobre os agentes públicos que atuam na Agência.

Os temas mais frequentes entre as demandas próprias de Ouvidoria foram “Demora na resposta de demanda/processo” e “Andamento da demanda/processo”, com 13% e 11,3%. Em seguida, destacam-se os temas “Rol de Procedimentos” (9,3%), “Sistemas da ANS” (8,7%), “Reajuste” (7,9%), “Disque ANS” (7,4%), “Fale Conosco” (6,9%), “Portabilidade” (6,2%) e “Dados do setor” (5,5%). Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente (66%), seguida por Solicitação (15%), Comunicação (10%), Sugestão (5%), Elogio (3%) e Denúncia (1%).

Além do detalhamento das demandas recebidas, o relatório reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2019, como: relatórios trimestrais e informes mensais; recomendações expedidas às diretorias da ANS; pesquisa de satisfação da Ouvidoria; produção do Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias 2019); e participação em encontros do Programa de Integridade, que reúne medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção. Também tratou-se das atualizações no Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - Fala.Br, canal específico que a Ouvidoria da ANS utiliza para recebimento e tratamento de manifestações desde 2018.

O relatório ainda destaca os projetos desenvolvidos que demandaram grande comprometimento da equipe de Ouvidoria da ANS, como o #ToTeOuvindo (já citado); o Projeto #SeLiga, com foco na relação entre os cidadãos e a Agência, por meio do acompanhamento dos atendimentos prestados; e o Projeto #SomosANS, de monitoramento dos serviços internos e potencialização da Ouvidoria Interna, estimulando a participação e o engajamento de servidores e colaboradores (com aplicação de pesquisa de satisfação iniciada pela avaliação dos serviços internos oferecidos pela área de Tecnologia de Informação e da Gestão Documental da ANS).

### **Sobre o papel da Ouvidoria da ANS**

Por intermédio da Ouvidoria da ANS, qualquer cidadão ou instituição pode fazer denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão sobre a atuação da ANS. As manifestações são inseridas e analisadas na [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação - FalaBR](#), sistema projetado para assegurar a proteção dos dados pessoais do usuário, de acordo com a Lei nº 13.460, de 2017, para garantir o sigilo da fonte e a proteção do denunciante.

“Nossa missão é representar todo usuário, externo ou interno, junto à Agência, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma

independente e imparcial. A Ouvidoria deve, cada vez mais, ser um espaço privilegiado de comunicação entre o cidadão e a ANS”, explica o Ouvidor da Agência, João Luis Barroca de Andrea.

A Ouvidoria da ANS tem como principais atribuições:

Acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da ANS, recomendando, quando couber, correções necessárias ao seu aprimoramento;

Formular e encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às Diretorias da ANS;

Produzir relatórios, inclusive com recomendações advindas de análises minuciosas sobre a atuação da ANS, encaminhando-os, em especial, à Diretoria Colegiada da ANS, ao Ministério da Saúde e a outros órgãos do Poder Executivo e Legislativo, disponibilizando estes relatórios para conhecimento geral na página da ANS na internet.

**[Clique aqui e saiba mais.](#)**

**Fonte:** [ANS](#), em 02.03.2020.