

Ouvidoria divulga Relatório de Atividades 2020

Publicação reúne informações sobre as demandas recebidas pelo Disque ANS e pela plataforma Fala.Br

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizou nesta sexta-feira (16/04) seu Relatório de Atividades 2020. 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 o relatório.](#)

Em um ano desafiador no contexto da pandemia da Covid-19, onde rotinas sociais precisaram ser drasticamente modificadas, além de afetar diretamente a economia e, em especial, o sistema de saúde brasileiro, no qual se insere a ANS, a Ouvidoria da Agência, ciente da sua função de interlocutora junto aos cidadãos, conseguiu levar à alta Direção, por meio de relatórios trimestrais, importantes dados sobre as demandas dos beneficiários, que contribuíram para as tomadas de decisão no enfrentamento dos efeitos da pandemia.

Mesmo diante de um cenário adverso, não houve qualquer prejuízo aos usuários, o atendimento da Ouvidoria foi mantido e as demandas foram respondidas no prazo médio de 5,3 dias. Ao longo do ano, a Ouvidoria recebeu 5.198 manifestações da sociedade pertinentes à ANS, registrando-se um aumento de 62% em comparação ao ano de 2019. Uma das causas do incremento foi a disponibilização da opção de atendimento telefônico da Ouvidoria no Disque ANS, em setembro de 2019. Tal medida foi efetivada exatamente com o objetivo de permitir uma maior participação social junto à agência reguladora.

Os temas mais frequentes entre as demandas próprias de Ouvidoria foram “Demora na resposta de demanda/processo” e “Rol de Procedimentos”, com 19,7% e 13,7%, respectivamente. Em seguida, destacam-se os temas “Sistemas da ANS” (8,8%), “Disque ANS” (7,7%), “Andamento da demanda/processo” (7,5%), “Reajuste” (7,1%), “Fale Conosco” (4%) e “Portabilidade” (3,8%). Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente (75%), seguido por Solicitação (8%), Sugestão (6%) e Elogio (6%).

Além do detalhamento das demandas recebidas, o relatório reúne as principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2020, como o atendimento às manifestações dos usuários Fala.Br – plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação; elaboração e divulgação dos Relatórios Trimestrais da Ouvidoria e do Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias). Também são abordadas as recomendações de melhorias; a pesquisa de satisfação da Ouvidoria; e a participação da Ouvidoria no Programa de Integridade da ANS, que reúne medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção.

O relatório dedica ainda uma seção para apresentar o desenvolvimento e a conclusão dos projetos que a Ouvidoria da ANS planejou desenvolver nos anos de 2019 e 2020, são eles: #ToTeOuvindo; #SomosANS; #SeLiga; e #TamoJunto. Estas iniciativas demandaram grande comprometimento da equipe de Ouvidoria da ANS e alguns resultados já podem ser verificados neste relatório, como o aumento do percentual de manifestações que tratam do desempenho, dos processos de trabalho, dos serviços prestados por esta Agência Reguladora ou sobre seus colaboradores.

Compromisso e desafios

Mesmo com o aumento das demandas recebidas no último ano, a Ouvidoria conseguiu manter a agilidade no oferecimento das respostas, em prazo 82,3% menor do que é conferido pela

legislação, mantendo o compromisso de sempre fornecer a informação da melhor forma, com linguagem acessível e no menor tempo possível. Para o Ouvidor substituto da Agência, João Paulo Dias de Araújo, o desafio para 2021 ainda será maior, pela continuidade dos desdobramentos da pandemia.

“A Ouvidoria da ANS pretende continuar perseguindo o constante aprimoramento das suas respostas e soluções, e colaborar sempre para o aperfeiçoamento da regulação e da prestação de seus serviços ao cidadão”, explicou João Paulo.

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 registradas, tratadas e respondidas na Plataforma Fala.BR, sistema disponibilizado pela Controladoria-Geral da União, que foi desenvolvido para assegurar a proteção dos dados pessoais do usuário, garantindo o sigilo da fonte.

Feriado de Tiradentes (21/04)

Sede e núcleo da ANS no Rio de Janeiro terão expediente, mas com número reduzido de trabalhadores

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informa que em 21/04 (quarta-feira), feriado de Tiradentes, haverá expediente na sede e no núcleo da ANS no Rio de Janeiro. Entretanto, o funcionamento ocorrerá com número reduzido de funcionários.

Somente trabalharão nessa data – e ainda de maneira remota, como tem sido desde o início da pandemia – funcionários terceirizados que usufruíram da antecipação do feriado estipulada pelo governo do estado do RJ em 29/03 ([confira aqui](#)).

Por ser feriado nacional, o atendimento ao consumidor através do Disque ANS não funcionará no dia 21. É possível solicitar informações ou registrar reclamações pelo formulário Fale Conosco no site da ANS: www.gov.br/ans.

Fonte: ANS, em 16.04.2021