

REA-OUVIDORIAS 2025

TUTORIAL PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

OUVIDORIA DA ANS

- Principais **NORMAS**: Resolução Normativa – RNº 323/2013 e Instrução Normativa – IN nº 2/2014.
- Guarde o **RECIBO ELETRÔNICO DE PROTOCOLO**, seu comprovante de envio do REA-Ouvidorias: cabe à operadora guardar os dados enviados por 5 anos.
- Considere o **PRAZO**: não deixe para enviar o formulário nos últimos dias de envio. O período para envio vai até **15/04/2025**.
- Envie suas **DÚVIDAS**: rea-ouvidorias@ans.gov.br
- Utilize um desses **NAVEGADORES DE INTERNET**:



- Principais características do formulário do REA-Ouvidorias:
 - Será enviado através do **PROTOCOLO ELETRÔNICO** da ANS;
 - O **ACESSO DO OUVIDOR** é concedido pelo representante legal da operadora;
 - **CORREÇÃO AUTOMÁTICA** do formulário – o sistema impede o envio de formulários inconsistentes;
 - Formulário enviado **NÃO PODERÁ SER CORRIGIDO** – se houver necessidade de ajuste, há que enviar um novo. Será considerado o protocolo mais recente.

Saiba mais sobre o Protocolo eletrônico da ANS em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/protocolo-eletronico>

- Foram **INCLUÍDOS** 4 novos itens no formulário, com o intuito de entender como as ouvidorias acompanham o desempenho da operadora junto à ANS.

56) [ACOMPANHAMENTO] A Ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)?

57) [ACOMPANHAMENTO] A Ouvidoria tomou alguma ação para tentar reduzir a quantidade de NIPs? Se sim, descreva.

58) [ACOMPANHAMENTO] A Ouvidoria conhece o Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da operadora e a pesquisa de satisfação junto ao consumidor que o integra?

59) [ACOMPANHAMENTO] A Ouvidoria fez alguma sugestão de melhoria com base nesses documentos? Se sim, descreva.

- Acesso ao formulário: **Portal Operadoras -> Protocolo eletrônico.**
- O **representante legal** de cada operadora tem acesso ao **Portal Operadoras**.
- O formulário do REA-Ouvidorias deve ser enviado à ANS pelo **representante legal ou pelo ouvidor da operadora**.
- O representante legal pode **conceder acesso** ao ouvidor ao Portal Operadoras.

Passo a passo com vídeo explicativo de menos de 2 minutos:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/acesso-e-gestao-de-usuarios-no-portal-operadoras/gerenciamento-de-contas-de-usuarios>

- Para que a ouvidoria da operadora possa enviar o formulário REA-Ouvidorias é necessário que o usuário do ouvidor seja criado no ADMP-OPERADORA e que seja concedido acesso aos seguintes perfis do sistema E-PROTOCOLO-EXTERNO - Protocolo Eletrônico:



- **PERFIL OBRIGATÓRIO PARA ACESSO AO SISTEMA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO**
- **PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR NOTIFICAÇÃO**
- **PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR PETIÇÃO**
- **PROTOCOLO GERAL - GERAR PETIÇÃO**

Atenção! Caso ocorram dificuldades com o cadastro do ouvidor, assista ao vídeo sobre cadastro de usuários no Portal Operadoras: https://www.youtube.com/watch?v=Ep1Lbz_4v4I&t=1s (Tutorial do segundo acesso ao Portal da Operadora – ANS)



Preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias

- *Link de acesso ao Portal Operadoras: <https://www2.ans.gov.br/portal-operadora>*



Atenção! O acesso será feito através do usuário, que é o **CPF** do ouvidor, e a **SENHA** que ele criar quando acessar o sistema pela primeira vez.

Assim que o acesso do ouvidor for concedido pelo representante legal, uma mensagem informando **USUÁRIO** (CPF) e a **SENHA GERADA AUTOMATICAMENTE** será enviada para o *e-mail* cadastrado (e deverá ser utilizada pelo usuário no primeiro acesso ao Portal Operadoras).

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar **Portal Operadoras**

Login

Informe seu usuário e senha para acessar a aplicação ou reinicie com seu eToken inserido na porta USB.

Usuário

Senha

Acessar

[Esqueci minha senha!](#)

1º passo: Clicar em “Protocolo Eletrônico”

- Se essa opção não aparecer, verificar os acessos do ouvidor



The image consists of two side-by-side screenshots of the ANS Portal Operadoras. The top screenshot shows the main dashboard with a dark blue header containing the ANS logo, the text 'Portal Operadoras 1.5.0', and a dropdown menu for 'Operadora'. Below the header is a teal navigation bar with the text 'Operadora' and 'Protocolo Eletrônico'. A red arrow points to the 'Protocolo Eletrônico' button. The top right corner of the screen shows a 'NOME DO OUVIDOR' dropdown, a 'REGISTRO – NOME DA OPERADORA' input field with a green bell icon and a '52' notification badge, and a 'Operadora' dropdown. The bottom screenshot shows the 'Protocolo Eletrônico' page with a teal header and a teal navigation bar. It features two buttons: 'Pesquisar Protocolos' with a magnifying glass icon and 'Iniciar Petição' with a pencil icon. A red arrow points to the 'Iniciar Petição' button.

2º passo: Clicar em “Iniciar Petição”

3º passo: Escolher o tipo de protocolo “Ouvidoria”

4º passo: Escolher o assunto “REA-Ouvidorias”

Não preencher
este item

The screenshot shows a web-based form for filing a request. At the top, there is a dropdown menu labeled 'Operadora'. The main section is titled 'Petição' (Request). It contains a notice about protocol visibility and a link to a full list of protocols. Below this is a section for 'Informações Básicas' (Basic Information). It includes a field for the 'Número do protocolo originário' (Original protocol number), which is marked with a red arrow and the text 'Não preencher este item' (Do not fill this item). To the right of this field are 'Limpar' (Clear) and 'Pesquisar' (Search) buttons. Below this is another section for starting a new request, with fields for 'Tipo de Protocolo' (Protocol type) and 'Assunto:' (Subject). The 'Assunto:' field is populated with 'REA-OUVIDORIAS' and has a red arrow pointing to it. The 'Tipo de Protocolo' dropdown is set to 'Ouvidoria'.

- O ouvidor será direcionado para a página onde vai **INSERIR OS DADOS** referentes aos atendimentos prestados pela ouvidoria no ano anterior.
- Uma vez enviado, **ESTE FORMULÁRIO NÃO PODERÁ SER ALTERADO.**
- Se precisar alterar um dado enviado, será necessário preencher e **ENVIAR UM NOVO FORMULÁRIO.**
- **PREENCHER UMA VERSÃO PRÉVIA** antes da que será enviada pode facilitar o processo e evitar o retrabalho.
- **O MODELO DO FORMULÁRIO** está disponível em:

[https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/espaco-ouvidorias-1/REA_Ouvidorias_2025_Modelo do formulrio.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/espaco-ouvidorias-1/REA_Ouvidorias_2025_Modelo_do_formulrio.pdf)



- A página do novo formulário do REA-Ouvidorias é dividida em: **INFORMAÇÕES BÁSICAS, ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO e DADOS DO PROTOCOLO.**

Atenção! TODOS OS ITENS do formulário aparecerão de uma vez.

Operadora

Petição

ATENÇÃO: Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Informações Básicas

Se for uma nova petição, inicie aqui.

Tipo de Protocolo	Assunto
Ouvidoria	REA-OUIDORIAS

Orientações de Preenchimento

- Quando o ouvidor representar mais de uma operadora, **preencher um formulário para cada operadora** usando o mesmo USUÁRIO e SENHA.

Processo Administrativo:

33910.028928/2024-21

Contatos da Ouvidoria:

o *e-mail* e o telefone informados
serão utilizados para contatos
referentes a este formulário.

Informar o DDD do telefone.

Dados do Protocolo

Processo Administrativo: * 

1) Ano dos dados informados: * 
 2024

2) E-mail do responsável pela Ouvidoria: * 

3) Telefone de contato: * 

- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2024 (RN n° 395/16).

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial no período, marcar **NÃO**.

RESPONDER ao item 5 e **PULAR** para o item 9.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 6, 7 e 8.

4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2024?: * NÃO SIM

5)[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2024?:
4000 caracteres restantes.

6)[REANALISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2024:
X

7) [REANALISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:
X

8) [REANALISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:
X

4000 caracteres restantes.

ATENÇÃO!
No item 5, informar porque a ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial.

- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2024 (RN n° 395/16).

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial no período, marcar **SIM**.

Responder aos itens 6, 7 e 8.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 5.

Atenção! A quantidade informada no item 7 **NÃO PODE SER MAIOR** do que a do item 6.

Não pode haver mais conversões do que Requerimentos de reanálise.

4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2024?: * SIM NÃO

5)[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2024?:
~~4000 caracteres restantes.~~

6)[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2024:

7) [REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:

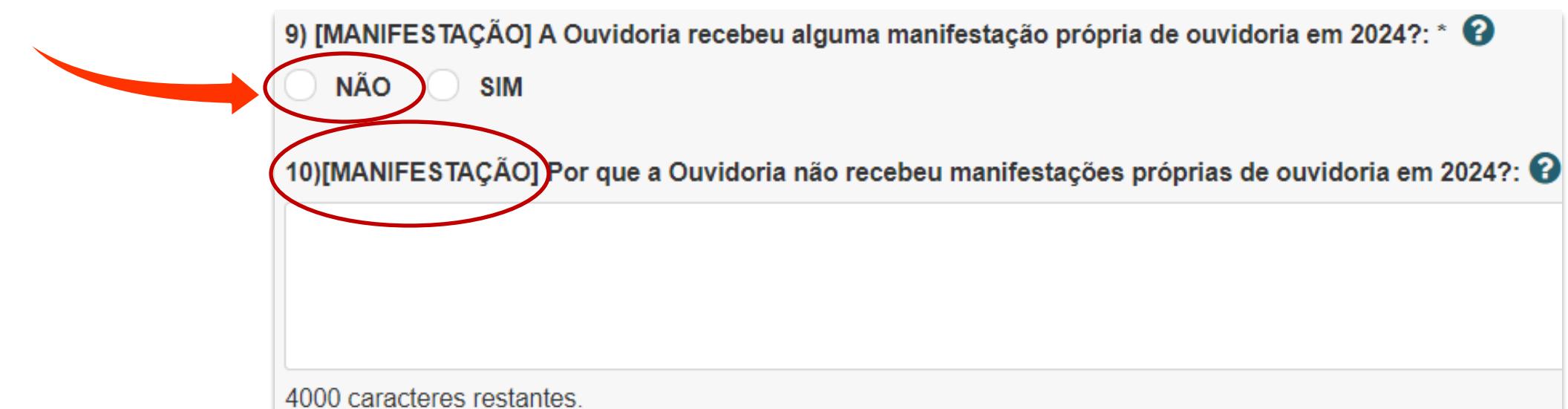
8) [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:

4000 caracteres restantes.

- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2024.
- **Atenção!** As manifestações não próprias de ouvidoria e os requerimentos de reanálise assistencial não devem ser considerados nestes itens.

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **NÃO**.

RESPONDER ao item 10 e **PULAR** para o item 50.



9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2024?: * NÃO SIM

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2024?:
4000 caracteres restantes.

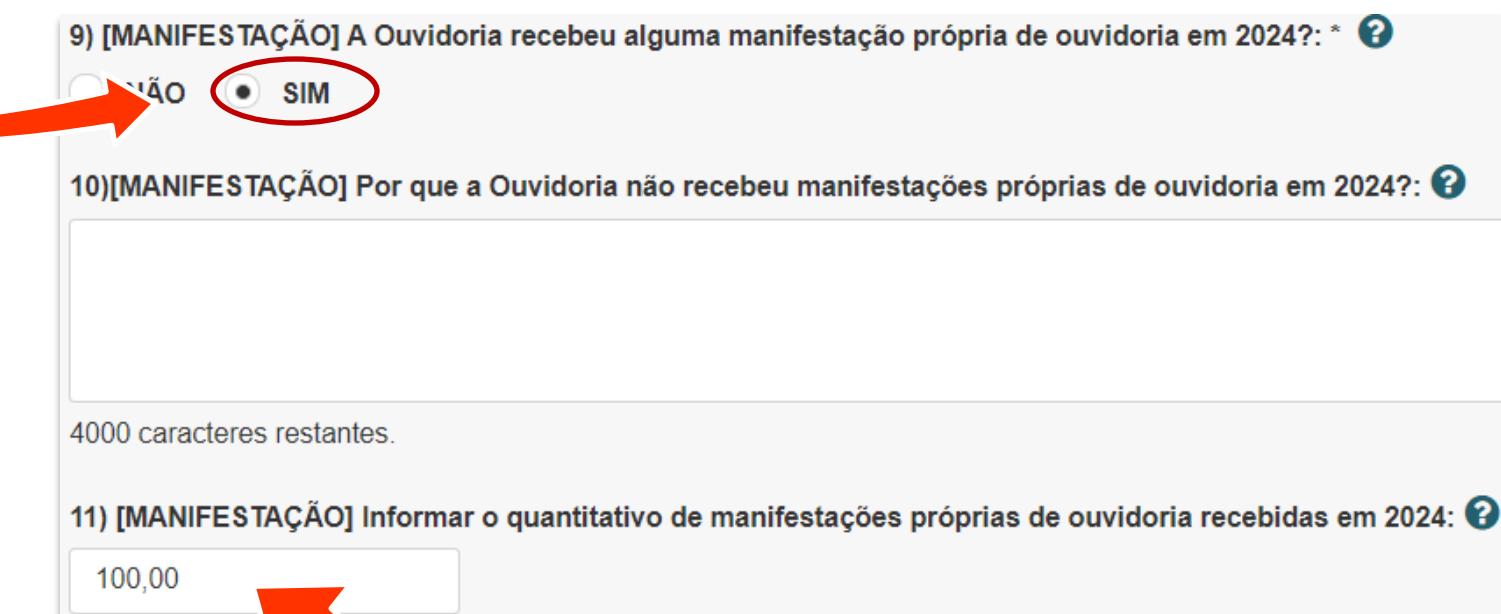
ATENÇÃO!

No item 10, informar porque a ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria.

- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2024.

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **SIM**.

Neste caso, **RESPONDER** os itens de 11 a 49.



9) [MANIFESTAÇÃO] A Ovidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2024?: * SIM NÃO

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ovidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2024?:
[Text area]

4000 caracteres restantes.

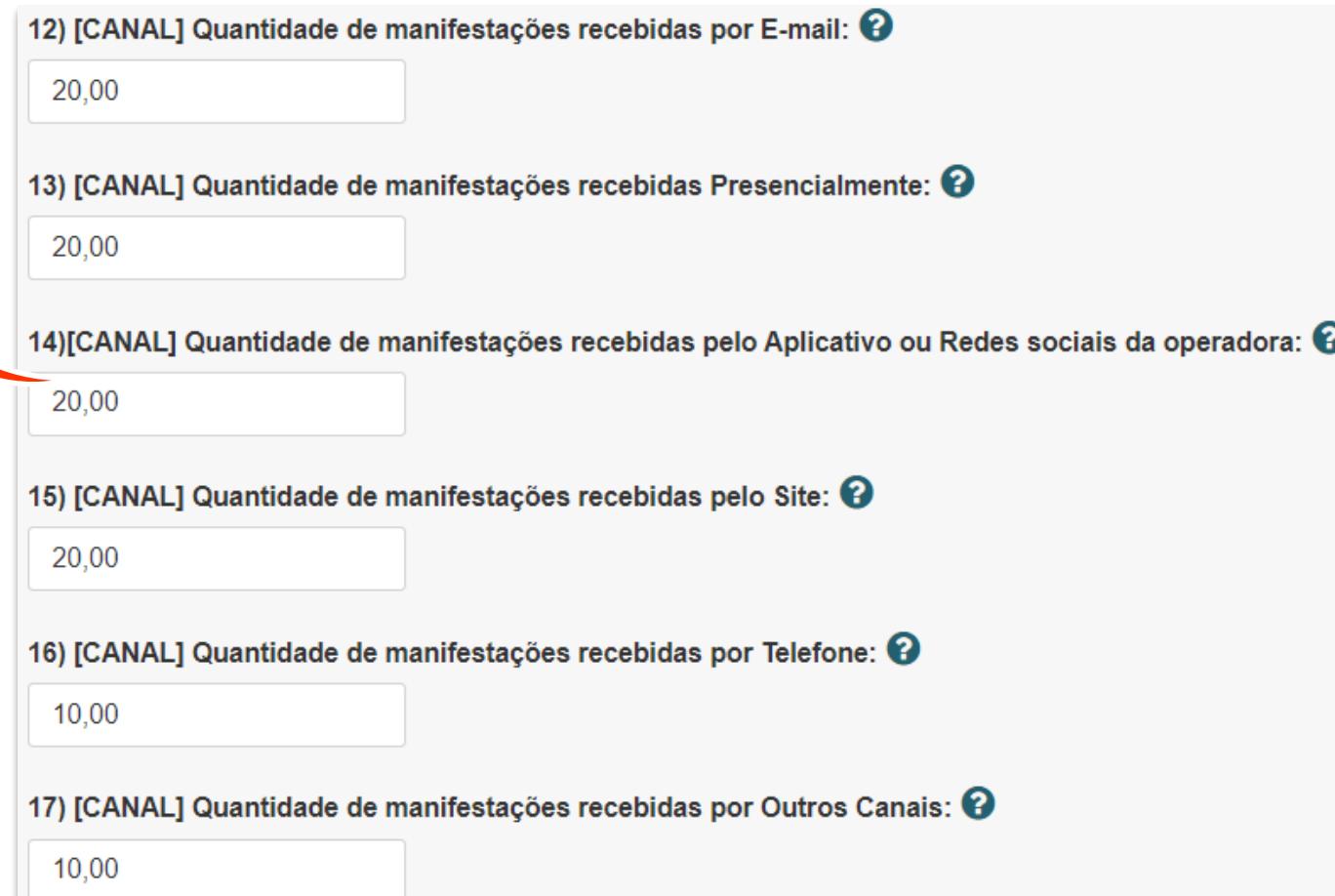
11) [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2024:
[Text input field] 100,00

Informar o quantitativo de manifestações **PRÓPRIAS** de Ovidoria recebidas no ano.
Por exemplo: **100**

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram pelos **CANAIS DE ATENDIMENTO** disponibilizados pela Ouvidoria.

ATENÇÃO!

No item 14, incluir as manifestações recebidas pelo aplicativo da operadora.



12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail: <input type="text" value="20,00"/>
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente: <input type="text" value="20,00"/>
14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora: <input type="text" value="20,00"/>
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site: <input type="text" value="20,00"/>
16) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone: <input type="text" value="10,00"/>
17) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais: <input type="text" value="10,00"/>

Neste exemplo, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 chegaram até a Ouvidoria por telefone, quantas por *e-mail*, quantas por atendimento presencial e assim por diante.

A soma de todos itens de 12 a 17 deve ser igual ao item 11.

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TEMAS** que abordavam.



18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo: <input type="text" value="20,00"/>
19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial: <input type="text" value="20,00"/>
20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro: <input type="text" value="20,00"/>
21) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada: <input type="text" value="20,00"/>
22) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): <input type="text" value="20,00"/>

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

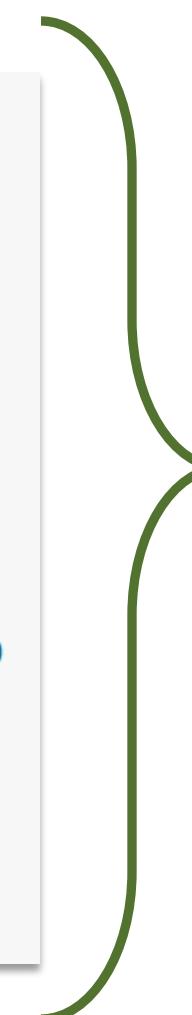
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

A soma de todos itens de 18 a 22 deve ser igual ao item 11.

Atenção! Não considerar demandas recebidas via SAC da operadora e sim as manifestações sobre esse serviço recebidas na Ouvidoria.

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TIPOS**.

23) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta: 	20,00
24) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia: 	20,00
25) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio: 	20,00
26) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação: 	20,00
27) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão: 	20,00



Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 foram reclamação, consulta, elogio, sugestão ou denúncia.

A soma de todos itens de 23 a 27 deve ser igual ao item 11.

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os **TEMAS**.

28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo: <input type="text" value="4,00"/>
29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial: <input type="text" value="4,00"/>
30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro: <input type="text" value="4,00"/>
31) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada: <input type="text" value="4,00"/>
32) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema tema SAC: <input type="text" value="4,00"/>

Neste **exemplo**, foram recebidas **20** reclamações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

A soma de todos itens de 28 a 32 deve ser igual ao item 26.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2024.

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com o **TIPO DE CONTRATO** do demandante.

33) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão:

34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial:

35) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar:

36) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato :

Neste **exemplo**, foram recebidas **20 reclamações**.

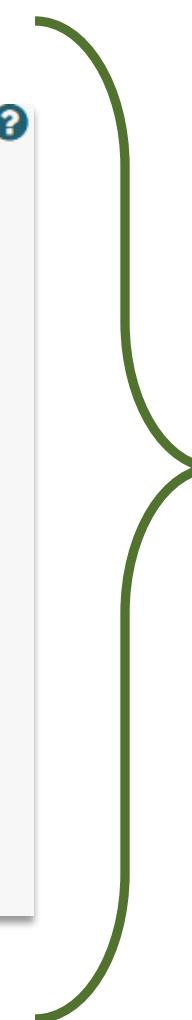
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam a Contrato Coletivo Adesão, Coletivo Empresarial, Individual/Familiar ou outro.

A soma de todos itens de 33 a 36 deve ser igual ao item 26.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2024.

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os tipos de **DEMANDANTES**.

37) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou interlocutor: <input type="text" value="4,00"/>
38) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor: <input type="text" value="4,00"/>
39) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo: <input type="text" value="4,00"/>
40) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços: <input type="text" value="4,00"/>
41) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes: <input type="text" value="4,00"/>



Neste **exemplo**, foram recebidas **20** reclamações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 foram enviadas por Beneficiário, Corretor e assim por diante.

A soma de todos itens de 37 a 41 deve ser igual ao item 26.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2024.

- Os itens de 42 a 46 referem-se ao **TEMPO DE RESPOSTA** às manifestações.
- O tempo de resposta deve ser contado em **DIAS ÚTEIS**.
- Devem ser calculados os seguintes indicadores:



42) [INDICADORES] Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO):

43) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP):

44) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP):

45) [INDICADORES] Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP):

46) [INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo (informar Não se aplica, se 45 for 0):

Campo de preenchimento obrigatório

4000 caracteres restantes.



A soma dos itens de 43 a 45 deve ser igual a 100.

Atenção! Se não houver caso de manifestação com resposta conclusiva fora do prazo, responder ao item 46 com **NÃO SE APLICA**.

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o indicador **Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4
manifestações

Somatório dos
tempos = 197 dias

$$TMRO = \frac{\sum \text{das quantidades de dias úteis entre o recebimento da Manifestação e a resposta conclusiva/final ao demandante no período}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}}$$



$$TMRO = 197 \div 4$$

$$TMRO = 49,2 \text{ (dias úteis)}$$

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações



2 manifestações com tempo de finalização até 7 dias



PRDP =

$$\frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final em até 7 dias úteis}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$

$$\text{PRDP} = (2 \div 4) * 100$$

$$\text{PRDP} = 50 \text{ (%)}$$

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

1 manifestação com tempo de finalização entre o 8º e o 30º dia útil

PRDPP =

$$\frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final entre o 8º e o 30º dia útil}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$



$$\text{PRDPP} = (1 \div 4) * 100$$

$$\text{PRDPP} = 25 \text{ (%)}$$

- Considerando o **exemplo** de 4 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)**:

DEMANDA	DATA DE ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO DE FINALIZAÇÃO	PRAZO
1	20/01/2014	22/01/2014	2	Em até 7 dias úteis
2	21/01/2014	27/01/2014	6	Em até 7 dias úteis
3	10/03/2014	08/04/2014	29	do 8º ao 30º dia útil
4	15/06/2014	22/11/2014	160	Após o 30º dia útil

Total de 4 manifestações

1 manifestação com tempo de finalização fora do prazo



PRFP =

$$\frac{\Sigma \text{ de Demandas com resposta conclusiva/final após o 30º dia útil}}{\text{Total de Manifestações com resposta conclusiva/final no período}} \times 100$$

$$\text{PRFP} = (1 \div 4) * 100$$

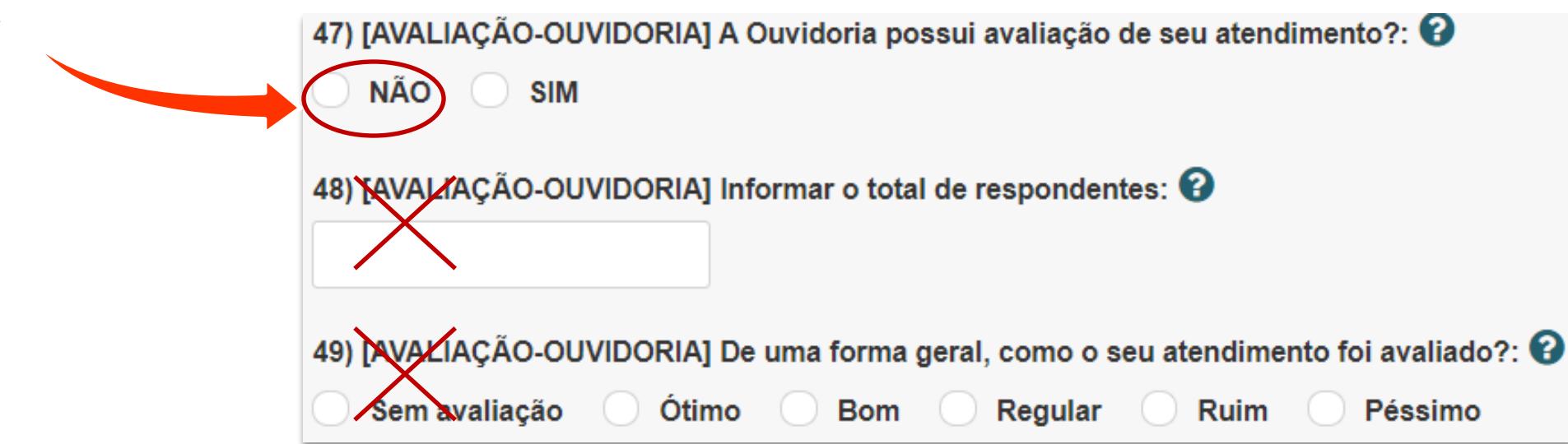
$$\text{PRFP} = 25 \text{ (%)}$$

- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **NÃO TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 48 e 49.

PULAR para o item 50.



47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: NÃO SIM

48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes:

49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: Sem avaliação Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **SIM**.

PREENCHER os itens 48 e 49.

47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: NÃO SIM

48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes:

49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: Sem avaliação Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **NÃO TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 51.

RESPONDER aos itens 52 e 53.

50) [RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: * SIM NÃO

51) [RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: X

4000 caracteres restantes.

52) [RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?:

4000 caracteres restantes.

53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?: * Não houve recomendações propostas no período anterior Implementadas Em fase de implementação Não implementadas

ATENÇÃO!

No item 52, informar porque a ouvidoria não fez recomendações de melhorias.

- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **SIM**.

RESPONDER ao item 51 e **PULAR** para o item 53.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 52.

No item 53, informar sobre o *status* das **recomendações** apontadas no REA-Ovidorias 2024, ano base 2023.

50) [RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: * SIM NÃO

51) [RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.:

4000 caracteres restantes.

52) [RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?:

~~4000 caracteres restantes.~~

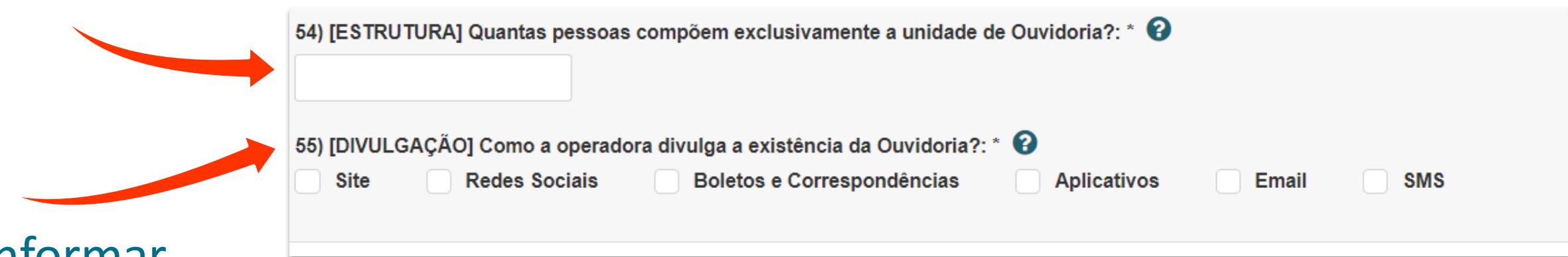
53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?: *

Não houve recomendações propostas no período anterior Implementadas Em fase de implementação Não implementadas

No item 54, informar o **quantitativo de pessoas** que compõem a unidade de Ouvidoria, incluindo o ouvidor.

ATENÇÃO!

No item 55, informar como a existência é divulgada pela operadora.



54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?: * 

55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?: * 

Site Redes Sociais Boletos e Correspondências Aplicativos Email SMS

NOVIDADE!

No item 56, informar se a ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na NIP

NOVIDADE!

No item 58, informar se a ouvidoria conhece o IDSS da operadora e a pesquisa de satisfação que o acompanha

56) [ACOMP] A Ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na NIP?: * SIM NÃO

57) [ACOMP] A Ouvid tomou alguma ação para tentar reduzir a quantidade de NIPs? Se sim, descreva.:

4000 caracteres restantes.

58) [ACOMP] A Ouvid conhece o IDSS da oper. e a pesq. de satisfação junto ao consumidor que o integra?: * SIM NÃO

59) [ACOMP] A Ouvid fez alguma sugestão de melhoria com base nesses documentos? Se sim, descreva.:

4000 caracteres restantes.

Finalizado o preenchimento, clicar em **SALVAR**.

ATENÇÃO!

Caso a resposta do item **56** seja “Sim”, o item **57** deve ser preenchido.

ATENÇÃO!

Caso a resposta do item **58** seja “Sim”, o item **59** deve ser preenchido.

Se algum **CAMPO OBRIGATÓRIO** não for preenchido, aparecerão avisos na lateral e no topo da página.



- ⚠ Informe o número do processo.
- ⚠ A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?' é obrigatória.

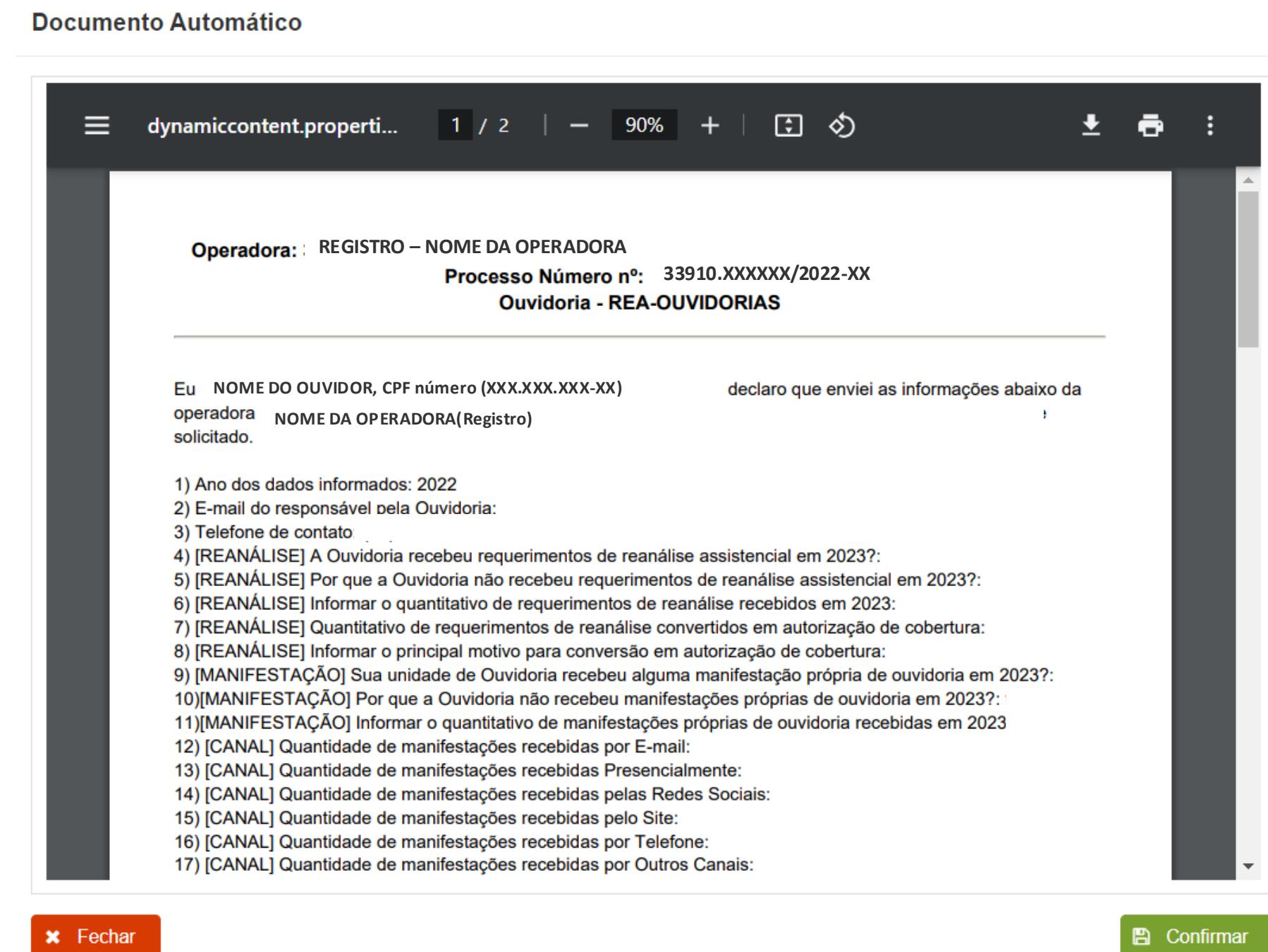
Operadora ▾

- ⚠ Informe o número do processo.
- ⚠ A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2023?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '9) Sua unidade de Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2023?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?' é obrigatória.
- ⚠ A informação adicional '55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?' é obrigatória.

Se todos os campos obrigatórios forem preenchidos, aparecerá uma janela com um rascunho do formulário do REA-Ouvidorias. Incluindo os itens que não foram preenchidos.

Neste momento, o ouvidor pode conferir os dados antes de enviar o documento.

**Atenção! Clicar em
confirmar nesta janela
NÃO ENVIA
automaticamente o
formulário para a ANS!**



Conferir os dados e clicar em **CONFIRMAR**.

- A página do formulário será atualizada e os campos não poderão ser editados.

Não utilizar
estes itens.

Documentos

Petição: * [?](#)

[+ Inserir Petição](#)

Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf. Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.

Nome	Descrição	Data do Documento
2678810539332129042021141243.pdf	Documento gerado sistematicamente no REA-OUVIDORIAS do Ouvidoria.	29/04/2021 14:12

Anexos: [?](#)

[+ Inserir Anexo](#) [Reutilizar documentos protocolados](#)

Nome	Descrição	Tipo do Documento	Data do Documento
Nenhuma anexo vinculado até o momento.			

[Fechar](#) [Enviar](#)

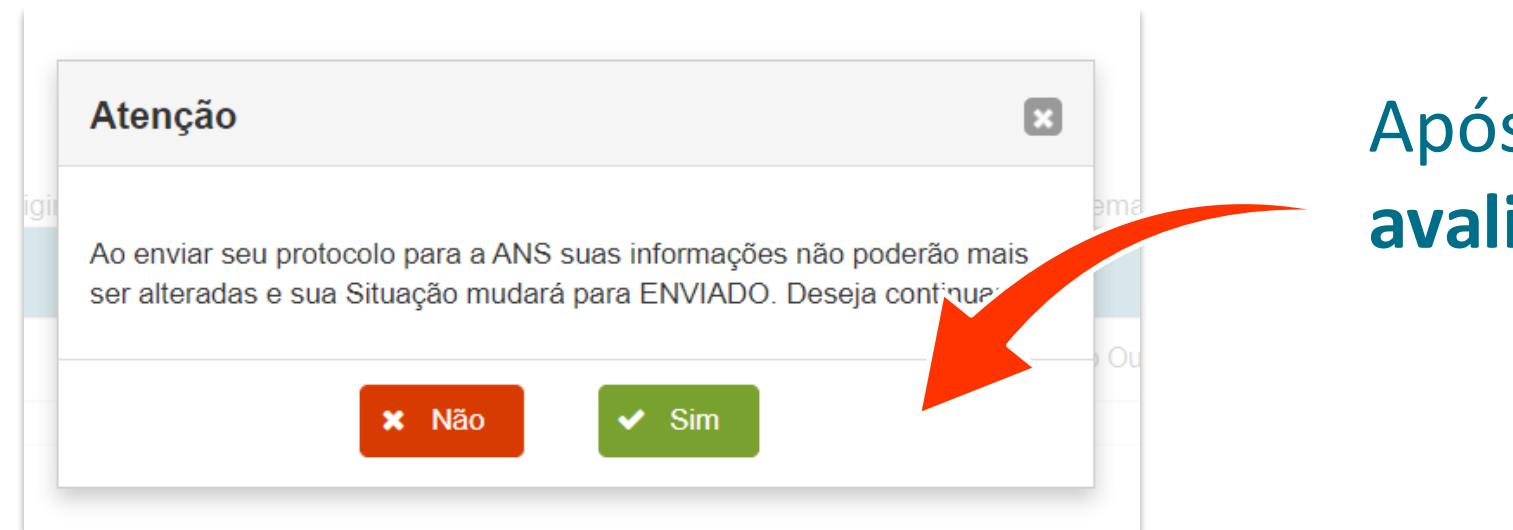
**Atenção! O formulário só será
recebido pela ANS se o envio for
corretamente concluído.**

Se precisar alterar
algum item, clicar
em **EDITAR**.

Botões para
VISUALIZAR
e **BAIXAR** a
declaração
de envio.

Clicar em **ENVIAR**.

- Ao clicar em “Enviar”, aparecerá uma janela de confirmação.



Após clicar em “Sim”, o sistema
avaliará seu formulário.

SE O FORMULÁRIO ESTIVER INCORRETO,
serão exibidos avisos sobre as
inconsistências encontradas.

SE O FORMULÁRIO ESTIVER CORRETO,
será enviado para a Ouvidoria da ANS.

Atenção! O protocolo eletrônico da ANS **NÃO ACEITARÁ**
formulários com inconsistências.

- Os avisos sobre as inconsistências aparecerão na lateral e no topo da tela.
- Os avisos são específicos para cada tipo de erro encontrado.
- Sugere-se que se tire um *print* desses erros para efetivar os ajustes necessários.

Exemplos de avisos sobre inconsistências:

Topo da página



Lateral da página



A Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura.

Enviar

A Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura. ✖

Petição

Informações Básicas

🕒 Histórico de Alterações

- Caso apareçam avisos sobre as inconsistências, clicar em “Editar” e corrigir o formulário;
- O protocolo eletrônico da ANS não aceitará formulários com inconsistências.

Atenção! Tirar um *print* nos avisos de erro antes clicar em “Editar”. Vai facilitar nas correções necessárias.



Documentos

Petição: * 

+ Inserir Petição

Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.

Nome	Descrição	Data do Documento	
2678810539332129042021141243.pdf	Documento gerado sistematicamente no REA-OUVIDORIAS do Ouvidoria.	29/04/2021 14:12	 

- Realizar os acertos necessários e repetir o processo para enviar o formulário.
- Se o formulário estiver correto, os avisos de erro não aparecerão e o formulário será recebido pela Ouvidoria da ANS.



Atenção! Quando o formulário é enviado à Ouvidoria da ANS, aparece um **aviso** na lateral e no topo da página.



A petição com número de protocolo n. 2021393321200001123 do processo

foi concluída com sucesso.

x

- O documento que comprova do envio do formulário do REA-Ouvidorias à ANS é o **Recibo Eletrônico de Protocolo**. **Salve e guarde este documento.**
- O passo a passo para obtenção deste recibo está descrito nas páginas 45 a 47 deste tutorial.



COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

- A partir do momento que o usuário salva o formulário é possível fechar e continuar depois.
- Passo a passo para acessar um protocolo e dar continuidade ao preenchimento:
 - Clicar em **Pesquisar Protocolos**
 - Selecionar a aba **Petições**
 - Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
 - Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
 - Selecionar o assunto **REA-OUVIDORIAS**
 - Selecionar a situação **Rascunho**
 - Clicar em **Pesquisar**
 - Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar continuidade, conforme figura a seguir:



COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

Pesquisar Protocolos

ATENÇÃO: Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele.
Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso.
[Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações Petições

Tipo de Protocolo de Petições: Data Inicial: Data Final:
Assunto: Situação:

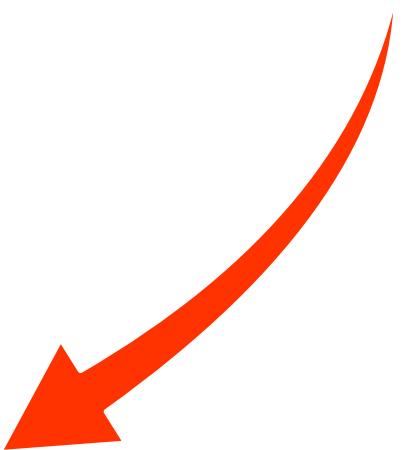
[+ Filtros Adicionais](#)

Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Número de Rascunho	Processo Administrativo	Atualizado em	Ação
26788106000582		29/04/2021 20:37	<input type="button" value=""/> <input type="button" value=""/>
26788101000582		29/04/2021 16:19	<input type="button" value=""/> <input type="button" value=""/>
26788100000582		29/04/2021 16:56	<input type="button" value=""/> <input type="button" value=""/>

Exibindo 1 de 1 5

Clicar o botão verde do rascunho que será complementado e **seguir com o preenchimento**.



CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

- A operadora pode consultar o formulário depois de enviado, mas não pode alterá-lo.
- Passo a passo para consultar o formulário enviado:
 - Clicar em **Pesquisar Protocolos**
 - Selecionar a aba **Petições**
 - Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
 - Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
 - Selecionar o assunto **REA-OUVIDORIAS**
 - Clicar em **Pesquisar**
 - Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar consultar, conforme figura a seguir.



CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

Operadora ▾

Pesquisar Protocolos

ATENÇÃO: Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele.
Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso.
[Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações Petições

Tipo de Protocolo de Petições:
Ouvidoria

Data Inicial: 15/04/2021 **Data Final:** 30/04/2021

Assunto:
REA-OVIDORIAS

Situação:
Enviado

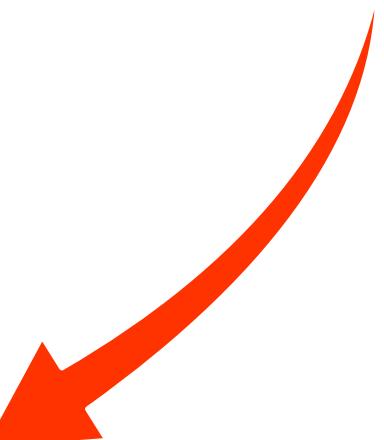
+ Filtros Adicionais

Limpar Gerar Relatório (.csv) Pesquisar

Petições - Ouvidoria - REA-OVIDORIAS

Protocolo Eletrônico	Processo Administrativo	Enviado em	Ação
2021393321200001123		30/04/2021 11:43	

Clicar o botão verde para visualizar o formulário enviado.



COMPROVANTE DE ENVIO DO FORMULÁRIO

Operadora ▾

Visualizar Petição

Informações Básicas

Protocolo Eletrônico: 2021393321200001123	Situação: Enviado
Tipo de Protocolo: Ouvidoria	Assunto REA-OVIDORIAS
Data de Criação: 30/04/2021 11:28	Enviado em: 30/04/2021 11:43

Dados do Protocolo

[**Gerar Comprovante em PDF**](#)  [**Histórico de Alterações**](#)

Na página seguinte operadora também poderá **gerar o arquivo .pdf** do formulário enviado.



Dúvidas sobre o REA-Ouvidorias devem ser enviadas para o *e-mail* abaixo. Informe o **REGISTRO ANS** e a **RAZÃO SOCIAL** da operadora.

rea-ouvidorias@ans.gov.br

Obrigada!



DISQUE ANS
0800 701 9656



Formulário eletrônico
www.ans.gov.br



Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS



Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](#)



[@ANS_reguladora](#)



[company/ans_reguladora](#)



[@ans.reguladora](#)



[ansreguladoraoficial](#)

