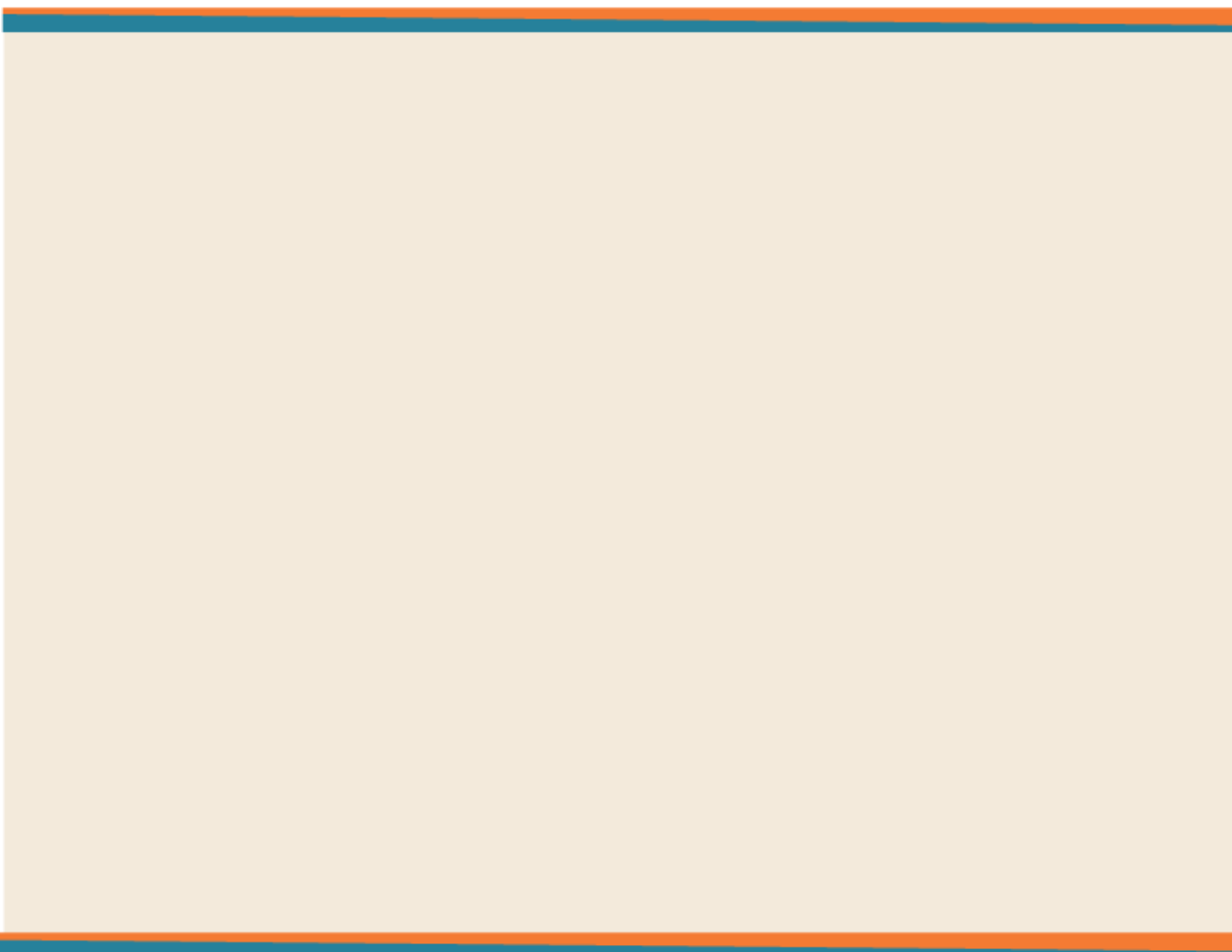


Relatório Trimestral

Ouvidoria da ANS
Agosto/2024





©2024. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Elaboração, distribuição e informações

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS
Ouvidoria - OUVID
Av. Augusto Severo, 84 – Glória
CEP 20021-040
Rio de Janeiro, RJ – Brasil
Tel: +55 (21) 2105-0000
Disque-ANS: 0800 701 9656
www.ans.gov.br
ouvidoria@ans.gov.br

Diretoria Colegiada – DICOL

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretoria de Gestão – DIGES

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Jorge Antonio Aquino Lopes

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

Alexandre Fioranelli

Ouvidor Interino

João Paulo Dias de Araújo

Equipe Ouvidoria

Ana Luiza Compagnoni Ramos
Fernanda Freire da Silva Porto
Letícia Ferreira Pacheco
Mariana Correa de Carvalho Melim
Plácido Carvalho Catunda da Cruz
Vanessa Ventura de Oliveira

Normalização:

Sergio Pinheiro Rodrigues (Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES)

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Relatório trimestral da Ouvidoria (2. trimestre de 2024) / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Rio de Janeiro: ANS, agosto 2024.
604kb; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria-gestão. I. Título.

CDU 370.1.22.3

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o Relatório Trimestral referente ao período entre abril e junho de 2024. A publicação deste estudo é prevista na Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, e tem como principais objetivos subsidiar a tomada de decisão pelos gestores da ANS e contribuir para a transparência pública e controle social.

No trecho dedicado ao atendimento conferido às manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS no segundo trimestre do exercício vigente, expõe-se que a unidade procedeu com o encaminhamento de 202 demandas a outros órgãos e entidades da administração pública por tratarem de temas alheios às suas competências. O destinatário do maior número de demandas foi o Ministério da Saúde. Com relação às outras 2.285 manifestações que seguiram tratamento, tem-se que 54,3% (N=1.241) tratavam dos serviços prestados pela ANS e/ou da conduta dos seus colaboradores e que a maioria absoluta delas foram respondidas em até 5 dias a contar do registro pelo usuário. Quanto ao conteúdo, levantou-se que 89,9% (N=1.116) destas demandas eram reclamações sobre os prazos relativos às etapas da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), processo de mediação amigável de conflitos promovido pela ANS entre os beneficiários e as operadoras de planos de saúde.

Finalmente, são descritas algumas das outras atividades que a equipe da Ouvidoria da ANS desempenhou no período em paralelo ao atendimento das manifestações recebidas: Reuniões de equipe; Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS; Relatório de consultas ao Conselho de Usuários da ANS; REA-Ouvidorias 2024; e Campanha de Comunicação 2024.

1 Apresentação

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) foi criada pela Lei nº 9.961, de 2000, como uma autarquia sob o regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde com atribuições fundamentais de regular, normatizar, controlar e fiscalizar as atividades que garantem a assistência suplementar no Brasil. A missão da Agência é descrita como *promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as **operadoras** setoriais – inclusive quanto às suas relações com **prestadores** e **consumidores** – e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.*

Com vistas a assegurar a participação social em suas rotinas e decisões, a ANS dispõe de unidade de Ouvidoria desde a sua criação. Através deste canal, os usuários dos serviços públicos prestados pela ANS podem apresentar suas manifestações, sejam elas reclamações, elogios ou solicitações, por exemplo. Cabe à Ouvidoria intermediar as questões dos usuários junto à Agência Reguladora, vislumbrando não apenas a solução do caso específico, mas a proposição de melhorias ou de correções que impactem positivamente os serviços e a qualidade percebida pelo público da ANS.

Para o exercício do seu papel de interlocutora dos usuários de serviços públicos, a Ouvidoria da ANS pratica a escuta ativa e acolhe empaticamente as demandas, que são tratadas de forma técnica, com total

imparcialidade e independência. Cabe esclarecer que esta conduta é possibilitada pelo fato de a Ouvidoria da ANS ser unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, o SisOuv, e estar sujeita à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento da Controladoria-Geral da União (CGU), que atua como órgão central do SisOuv por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Conforme expõe a Portaria Normativa nº 116, de 2024, a subordinação desta Ouvidoria à ANS é de cunho administrativo.

Um dos objetivos do SisOuv é coordenar e articular as atividades das unidades setoriais zelando pela efetiva comunicação entre os usuários e os órgãos e as entidades da administração pública. Nesta linha, a CGU disponibiliza o Fala.BR, canal integrado para envio e tratamento de manifestações de ouvidoria e de acesso à informação. A plataforma garante a acessibilidade, a confidencialidade, a disponibilidade e a integridade dos dados, além da proteção às informações pessoais. O Fala.BR, que é de uso obrigatório pelas unidades setoriais do SisOuv, é um elemento de valor ímpar para sistematização da atuação das ouvidorias, o que favorece a participação e o controle por parte da sociedade. A Ouvidoria da ANS utiliza a plataforma da CGU desde 2018, quando se chamava e-OUV. Desde então, a unidade tem experienciado aprimoramentos que atualmente possibilitam, entre outras ações, (i) o trâmite de demandas entre diferentes órgão e entidade; (ii) o tratamento integral da manifestação dentro da plataforma; (iii) a realização de pesquisa de satisfação relativa ao atendimento da Ouvidoria; e (iv) a extração de bases de dados sobre as manifestações recebidas e a satisfação dos usuários.

O presente Relatório Trimestral é um estudo descritivo, que foi elaborado pela Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS (ASINF/OUVID/ANS) a partir de dados extraídos do Fala.BR e dos conhecimentos técnicos da área. A divulgação deste estudo periódico permite que a alta gestão da ANS tome ciência dos temas que são mais caros aos usuários dos serviços prestados pela Agência e, enquanto instrumento de controle social, se configura como prestação de contas das atividades exercidas por esta Ouvidoria.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 2º trimestre de 2024

Na qualidade de ouvidoria pública, cabe à Ouvidoria da ANS possibilitar que os cidadãos participem da administração pública, em especial através do envio de manifestações a respeito da atuação da Agência e/ou da conduta dos seus colaboradores. Decorrem das características e do conteúdo destas demandas os subsídios para a efetivação de outras atribuições da unidade, como a proposição de aprimoramentos dos processos de trabalho e o acompanhamento da Carta de Serviços da ANS.

Conforme abordagem prévia, o Fala.BR é o sistema que permite o registro e o tratamento das manifestações pelas ouvidorias. Dentre as suas vantagens, destacam-se a disponibilidade em tempo integral, a interface intuitiva e a dispensa de intermediários para ao registro da demanda. Pode-se afirmar que um dos pontos sensíveis do sistema é relativo ao endereçamento das manifestações, pois o usuário pode enviar qualquer demanda a qualquer órgão ou entidade, mesmo que não haja correlação entre o tema abordado e a organização acionada. Em razão da complexidade da estrutura da administração pública, é corriqueiro que

usuários direcionem suas questões a unidades sem competência para adotar as competências requeridas. Neste caso, a ouvidoria demandada deve encaminhar a manifestação à unidade competente tão logo seja realizada a triagem do protocolo.

De acordo com o atual fluxo de tratamento de manifestações pela Ouvidoria da ANS, uma das primeiras etapas a serem executadas é a classificação por pertinência à ANS¹. Quando se verifica que a demanda trata de atribuições alheias às da ANS, a colaboradora responsável procede com o encaminhamento à unidade competente, por meio do Fala.BR. Neste mesmo ato, o demandante é cientificado tanto das competências essenciais da ANS como do redirecionamento efetivado. Nas ocasiões em que a outra ouvidoria não utiliza o Fala.BR, esta unidade envia resposta conclusiva ao demandante esclarecendo sobre o papel da ANS e orientando sobre o correto direcionamento a ser dado à questão. No segundo trimestre de 2024, foram 47 destas ocorrências. Cumpre expor que o encaminhamento de denúncias deve observar procedimentos específicos que objetivam, mormente, a proteção do denunciante.

A tabela 1 demonstra que, no período avaliado, a Ouvidoria da ANS efetivou o encaminhamento de 202 manifestações a outros órgãos ou entidades, com preponderância do Ministério da Saúde (MS), destino de 90,1% (N=182) destes despachos. Conjectura-se que este resultado decorre do fato de serem atribuídas erroneamente à ANS funções que estão na alçada da pasta a qual esta Reguladora é vinculada. Em seguida, no quadro, figura o Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome (MDS) para onde seguiram 3% (N=6) protocolos, que abordavam, em sua maioria, questões relativas ao Programa Bolsa Família. Também foi dado destaque à Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA), que acolheu 2,5% (N=5) dos encaminhamentos de manifestações que versavam, principalmente, sobre declarações e certidões de saúde.

Por fim, é válido ressaltar que há 3 trimestres o volume de manifestações encaminhadas está aquém dos que foram registrados em períodos anteriores, em especial, entre o quarto trimestre de 2022 e o terceiro de 2023. O ápice de encaminhamentos ocorreu entre janeiro e março de 2023, 719 demandas. Como um dos motivos para o aumento ao final de 2022 pondera-se a maior exposição dos *links* de acesso ao Fala.BR no portal do Governo Federal. Até o momento não se vislumbrou causa plausível para a diminuição.

Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 2º trimestre de 2024

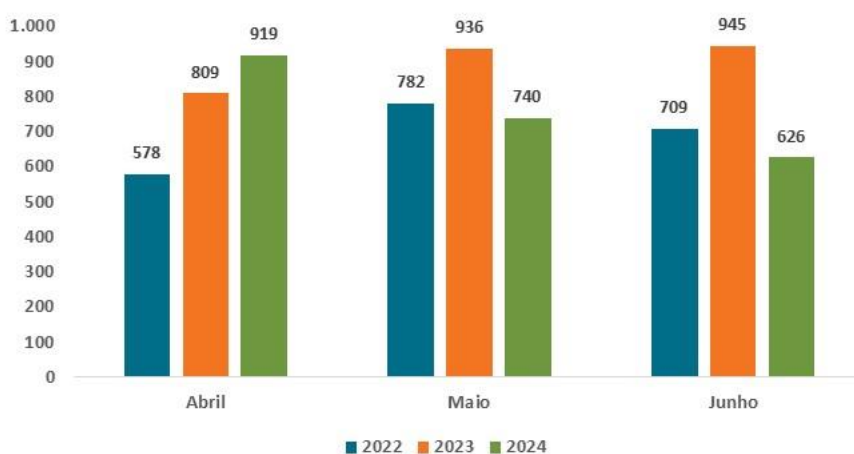
Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	182	90,1%
MDS - Ministério do Desenvolvimento e Assistência Social, Família e Combate à Fome	6	3,0%
MGI - Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos	5	2,5%
Outros	9	4,5%
Total	202	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

¹ Demandas pertinentes à ANS: manifestações que se referem ao setor de saúde suplementar.

Com o intuito de avaliar o volume de manifestações que seguiram tratamento e foram efetivamente respondidas pela Ouvidoria da ANS, elaborou-se o gráfico 1. A imagem abaixo engloba tanto as demandas consoantes com as competências da ANS quanto aquelas que não foram encaminhadas à ouvidoria responsável em razão de esta não utilizar o Fala.BR. Contrapondo o segundo trimestre de 2024 com o mesmo período de 2022 e de 2023, observa-se que no mês de abril do ano corrente houve um pico de recebimento de demandas e nos meses de maio e junho, a quantidade de manifestações acolhidas em 2024 foi inferior à registrada nos dois anos prévios. A causa mais provável para a performance percebida no mês de abril é a transferência total da carteira de beneficiários da Unimed-Rio (Reg. ANS: 393321), que deixou de atuar como operadora de planos de saúde, para a Unimed Ferj (Reg. ANS: 312363). Além dos questionamentos sobre a legalidade desta transferência, viu-se aumentar consideravelmente os questionamentos e as dificuldades relativas ao processo de portabilidade de carências por aqueles usuários que tentavam migrar para outras operadoras. Nos primeiros dias do mês de maio a ANS divulgou comunicado com esclarecimentos aos ex-beneficiários da Unimed-Rio. [Clique aqui para acessar o conteúdo.](#)

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 2º trimestre de 2022 a 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Além do Fala.BR, que é o canal padrão para recebimento de manifestações pelas unidades setoriais do SisOuv, a Ouvidoria da ANS também disponibiliza os seguintes canais de acesso: o Disque ANS (opção 5), o Portal Brasileiro de Dados Abertos, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o *e-mail* institucional (ouvidoria@ans.gov.br) e o atendimento presencial previamente agendado. Segundo orientação da CGU, cabe à equipe da Ouvidoria digitalizar e inserir no Fala.BR as manifestações que forem apresentadas em meios distintos à plataforma. No que diz respeito à proteção dos dados pessoais de demandante, a Portaria Normativa nº 116, de 2024, da CGU, esclarece que toda vez que o usuário apresenta sua manifestação à administração pública há consentimento presumido para que a demanda seja registrada no Fala.BR.

A tabela 2 elenca os dois principais canais utilizados pelos usuários para acionarem a Ouvidoria da ANS e agrupa as outras opções na categoria “Outros”. Verifica-se que o Fala.BR é prevalente, tendo sido a porta de entrada de 63,6% (N=1.454) do total de manifestações e o Disque ANS, de 34% (N=777). Os outros canais, somaram o residual de 2,4% (N=50), percentual positivamente influenciado pelo aumento de cadastros de manifestações provenientes do *e-mail* institucional.

Em breve comparação com os levantamentos do primeiro trimestre de 2024, percebeu-se que a representatividade do Disque ANS recuou de 40,6% para os atuais 34%. Ademais, este indicador vinha em ascensão desde o segundo trimestre de 2023. Este movimento merece atenção por parte desta Ouvidoria, pois é patente que o cadastro de manifestações pelo canal de atendimento telefônico da ANS é a maior fonte de manifestações próprias de ouvidoria, isto é, de demandas relacionadas às atribuições desta unidade e que podem, efetivamente, contribuir para a proposição de melhorias nos serviços públicos prestados pela Agência. A Ouvidoria da ANS já está em contato com a área gestora do Disque ANS para entender as causas da redução e contribuir como possível para o retorno do nível de participação do canal.

Tabela 2 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 2º trimestre de 2024

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.454	63,6%
Telefone	777	34,0%
Outros	54	2,4%
TOTAL	2.285	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Após o processo de triagem, as manifestações concernentes à ANS são avaliadas quanto à propriedade de ouvidoria. As próprias de ouvidoria são distribuídas aos analistas, sendo as denúncias e as comunicações (denúncias anônimas) concentradas em uma servidora específica e no Ouvidor Interino. As manifestações não próprias da Ouvidoria da ANS tendem a ser reclamações sobre práticas de operadoras de planos de saúde ou consultas relativas a particularidades da saúde suplementar, temas que estão sob a jurisdição da Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS). Nestes casos, as demandas são respondidas com mensagem padrão que esclarece sobre as funções desta Ouvidoria e orienta o registro nos canais disponibilizados pela DIFIS: o Disque ANS (0800 701 9656), o formulário eletrônico Fale Conosco (https://www.ans.gov.br/nip_solicitante/) e o atendimento presencial nos Núcleos da ANS (https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/nossos-enderecos). É válido explicar que o trâmite da manifestação não é realizado internamente porque o registro nos canais da DIFIS demanda o preenchimento de dados diferentes dos exigidos pelo Fala.BR.

A tabela 3 dispõe as manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS no segundo trimestre de 2024 segregando-as por mês e indicando a porção de demandas típicas de ouvidoria. Inicialmente, certifica-se que, no período avaliado, as manifestações próprias de ouvidoria representaram 54,3% (N=1.241) dos registros recebidos e que, mês a mês, a quantidade destas demandas diminuiu, em alinhamento com o total.

Destacando o mês de junho, nota-se que foi quando se calculou o maior percentual de manifestações próprias de ouvidoria no período, 59,3% (N=371), e o segundo maior do ano corrente, ficando atrás apenas do mês de janeiro, quando se computou que 60,3% dos protocolos recebidos eram coerentes com as competências desta unidade. É razoável que esta performance seja em parte creditada à divulgação do índice de reajuste anual de planos individuais e familiares no início do mês de junho (6,91%). Historicamente,

nesta ocasião, os beneficiários buscam a ouvidoria para reclamar do percentual divulgado e para buscar resolver problemas relativos à portabilidade de carências sob a alegação de necessidade de mudar de plano por causa dos valores das mensalidades.

Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 2º trimestre de 2024

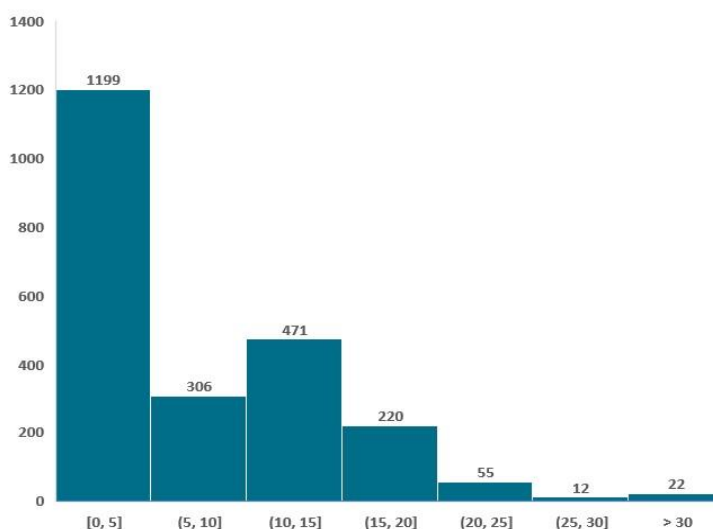
Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtde das próprias de Ouvid
Abril	919	488	53,1%	-
Maio	740	382	51,6%	↓ -21,7%
Junho	626	371	59,3%	↓ -2,9%
Total	2.285	1.241	54,3%	-
Média mensal	762	414		

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

De acordo com os normativos da OGU/CGU, todos os procedimentos previstos para o tratamento das manifestações devem ser cumpridos no prazo de trinta dias a contar da recepção da demanda. Permite-se a prorrogação por outros 30 dias, mediante o registro de justificativa no Fala.BR. No que tange aos trâmites internos, por meio da RA nº 65, de 2016, a ANS estabeleceu que as áreas técnicas devem atender as demandas da Ouvidoria em até 15 dias, prazo que pode ser dilatado por mais 10 dias contanto que haja devida fundamentação.

O gráfico 2 confirma que tanto as áreas técnicas da ANS como esta Ouvidoria estão aderentes aos prazos. Agregando as demandas conforme o tempo de finalização em conjuntos de cinco dias, a figura demonstra que 52,5% (N=1.199) das 2.285 manifestações recebidas foram finalizadas em até 5 dias a contar do recebimento. Expandido o foco para os 15 dias prescritos na RA nº 65, de 2016, 86,5% (N=1.976) do total é abrangido. Faz-se necessário reconhecer que esta performance é influenciada pelas manifestações não próprias de ouvidoria, cuja finalização tende a ser mais célere do que a dos protocolos típicos.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 2º trimestre de 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Com vistas a mitigar o impacto das manifestações não próprias de ouvidoria na análise dos prazos para finalização das manifestações, considera-se ser adequado apreciar os indicadores segregando as demandas com base na pertinência à Ouvidoria. Neste sentido, elaborou-se a tabela 4, em que se apresentam os prazos médios, mínimos e máximos para a conclusão das demandas recebidas no período analisado, conforme a separação mencionada.

Corroborando a explanação prévia, o quadro expressa que o tempo médio para finalização das manifestações próprias de ouvidoria foi de 12 dias e o das não próprias, de 1 dia, isto é, em média foram concluídas no dia seguinte ao envio à Ouvidoria da ANS. Em ambos os grupos, o prazo mínimo foi de 0 (zero) dias, quer dizer, houve demanda concluída no mesmo dia da recepção por esta unidade. Em se tratando de prazos máximos, observou-se a ocorrência de respostas enviadas a 73 e a 58 dias do cadastro do protocolo pelo usuário. Em ambos os casos, as demandas foram registradas em outros órgãos, que as encaminharam à Ouvidoria da ANS exatamente 48 dias após a recepção inicial da demanda. Nesta situação, abriu-se novo prazo de 30 dias para envio de resposta conclusiva, mas a contagem do tempo para conclusão da demanda segue considerando a data da abertura.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 2º trimestre de 2024

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	12	1
Mínimo	0	0
Máximo	73	58
Qtde	1.149	1.003

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Uma das etapas mais relevantes do tratamento de manifestações é a classificação do protocolo conforme o conteúdo tratado pelo demandante, isto é, a motivação do seu contato com a Ouvidoria. Justifica-se esta afirmação no fato de os indicadores sobre assunto orientarem a atenção desta unidade para os pontos que, principalmente, fundamentam as queixas dos usuários. Desta forma, a Ouvidoria pode focar seus esforços em promover melhorias que sejam significativas para expressiva parcela de usuários. Para que esta atividade seja plenamente exercida, o Fala.BR permite que cada órgão ou entidade administre sua própria lista de *tags* a serem utilizadas na categorização. O desafio de cada uma das organizações é manter a listagem atualizada, abrangente o suficiente para abarcar os assuntos possíveis e ao mesmo enxuta para que se formem concentrações notáveis.

A Ouvidoria da ANS optou por criar microtemas para os assuntos que são mais sensíveis no âmbito da saúde suplementar, como o Rol de procedimentos e o reajuste anual das mensalidades dos planos de saúde. Visando contribuir com a fluidez deste estudo, elaborou-se a tabela 5 agrupando os principais temas tratados nas demandas, sem detalhar os microtemas. Considerando as 1.241 manifestações próprias de ouvidoria, observa-se que 70,6% (N=876) delas versavam sobre um dos 8 macrotemas destacados.

Sobre as duas primeiras posições no quadro, cabe explicar que a concentração de 44,4% (N=551) no macrotema “Demora na resposta da demanda/processo” é alta, mas já foi maior, por exemplo, na edição anterior deste relatório, quando se computou 58%. É recorrente que este tema esteja no topo deste quadro tendo em vista que progressivamente cresce a quantidade de processos abertos pelos cidadãos na ANS, sem que haja aumento do quadro de servidores. Soma-se ainda que, cientes dos seus direitos e com mais acessos aos canais de atendimento, os demandantes buscam soluções mais céleres para as suas questões. A Ouvidoria da ANS já emitiu recomendação a DIFIS/ANS, tendo em vista que a maioria destes processos tramitam na Diretoria, no entanto, não se obteve o impacto pretendido. No que tange à “Portabilidade”, de acordo com o previamente exposto, notou-se que a transferência da carteira de clientes da Unimed-Rio para a Unimed Ferj provocou alta na busca pelo exercício da portabilidade de carências. Diante das dificuldades no procedimento, os usuários acionaram esta Ouvidoria.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2024

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	551	44,4%
Portabilidade	126	10,2%
Disque ANS	66	5,3%
Sistemas da ANS	40	3,2%
Rol de Procedimentos	31	2,5%
Reajuste	22	1,8%
Andamento da demanda/processo	21	1,7%
Fale Conosco	19	1,5%
Outros	365	29,4%
Total	1.241	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Complementarmente à lógica da análise do tema abordado pelos usuários, estuda-se a tipologia das manifestações. No ato do registro do protocolo, o demandante vincula sua demanda a um dos tipos possíveis de manifestações de ouvidoria e o analista revê tal vinculação quando realiza o tratamento. É possível alterar a tipologia inicial para uma que seja mais adequada com o conteúdo da demanda. A única exceção recai sobre a “Comunicação”, classificação que é conferida sistematicamente às denúncias anônimas.

Segundo a tabela 6, 89,9% (N=1.116) das 1.241 manifestações típicas direcionadas à Ouvidoria da ANS entre os meses de abril e junho de 2024 eram reclamações. Em ordem decrescente, a distribuição das demandas por tipo se deu como segue: “Solicitação” 6,9% (N=86), “Elogio”, 1,4% (N=17), “Sugestão”, 0,9% (N=11), “Comunicação”, 0,6% (N=7) e “Denúncia”, 0,3% (N=4). Neste ponto, cumpre expor que as “Comunicações” são devidamente tratadas pela equipe da Ouvidoria da ANS, obviamente, dentro dos limites de uma manifestações anônima. Elas não podem ser acompanhadas pelo demandante, posto que ele optou por não compartilhar sua identidade no ato do cadastro.

Apurou-se que a maioria dos elogios tratavam da “Atuação da ANS”. Estas e as demais mensagens de congratulações foram enviadas ao setor responsável pelo desempenho elogiado e à chefia imediata da área. No que tange às 4 denúncias: (i) 2 versavam sobre possíveis irregularidades praticadas por componentes do mercado regulado e foram encaminhadas para a área técnica responsável pelas providências; e (ii) as outras 2 tratavam de possível desvio de conduta de servidor da ANS. Estas foram recepcionadas pela Comissão de Ética da ANS (CEANS), que enviou a esta unidade para registro no Fala.BR e seguiu com os procedimentos cabíveis

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 2º trimestre de 2024

Tipo	Qtde	%
Reclamação	1.116	89,9%
Solicitação	86	6,9%
Elogio	17	1,4%
Sugestão	11	0,9%
Comunicação	7	0,6%
Denúncia	4	0,3%
Total	1.241	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Reconhecendo a importância das reclamações para compreender o que impacta negativamente na qualidade percebida pelos usuários dos serviços prestados pela ANS, entende-se ser de primeira importância elencar os assuntos abordados nestas manifestações de descontentamento. A tabela 7 apresenta a lista dos 5 principais temas das reclamações. Nesta oportunidade, optou-se por apresentar os microtemas para que o leitor perceba o nível de detalhe que essa classificação pode alcançar.

A partir do quadro, nota-se que 47,8% (N=521) das reclamações foram rotuladas como “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”. Mormente, são objeções quando ao tempo que as demandas contra as operadoras de planos de saúde levam para que seja feita a análise preliminar pelos fiscais da ANS. Outros 10,3% (N=112) das reclamações foram baseados no processo de “Portabilidade – Normal”, que reportam insatisfação com as regras de negócio e as adversidades encontradas quando da tentativa de exercício do direito de portar a carência na contratação de novo plano de saúde. A terceira posição é ocupada por “Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)”, tag utilizada para marcar 9,8% (N=107) das reclamações. Trata-se de casos que já estão em fase de mediação amigável (NIP) e/ou em que o manifestante trata especificamente da sua insatisfação com as características e os procedimentos da NIP.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 2º trimestre de 2024

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	521	47,8%
Portabilidade - Normal	112	10,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	107	9,8%
Sem classificação - Tema não classificado	37	3,4%
Transferência de carteira	27	2,5%
Outros	287	26,3%
Total	1.091	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Finalizando este tópico, há que se evidenciar como um movimento no mercado de saúde suplementar pode impactar os acessos à Ouvidoria da ANS, como no caso da transferência de carteira da Unimed-Rio para a Unimed Ferj e seus desdobramentos. Com a certeza de que os usuários estão cada vez mais cientes dos seus direitos e dos instrumentos de participação social, é notável a necessidade de a Agência estar adequadamente dimensionada e estruturada para promover a permeabilidade dos usuários em seus processos de trabalho e para atender aos pleitos deste público.

3 Outras atividades desenvolvidas no 2º trimestre de 2024

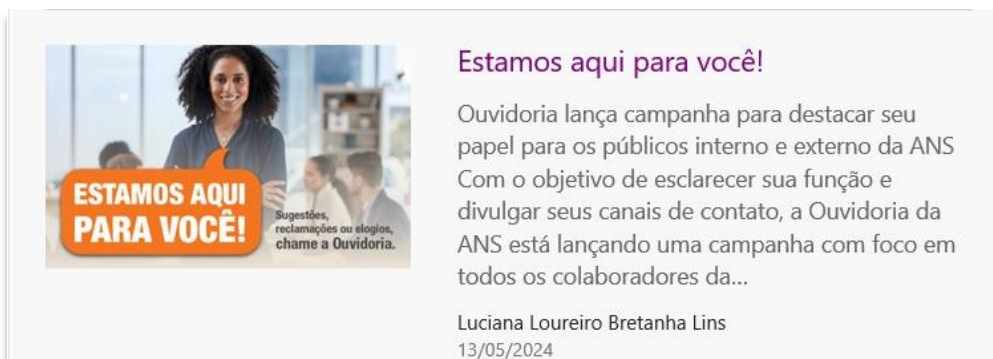
O último tópico deste Relatório Trimestral é dedicado às atividades que a equipe da Ouvidoria da ANS desempenhou entre os meses de abril e junho de 2024 concomitantemente ao atendimento das manifestações recepcionadas. Destacam-se as que seguem:

- **Reuniões de equipe:** com periodicidade semanal, as reuniões aconteceram pelo *Microsoft Teams* e tiveram como principais objetivos o compartilhamento de informações sobre o andamento das atividades, o esclarecimento de dúvidas e a troca de ideias entre os membros da equipe.
- **Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS:** em abril a Ouvidoria da ANS finalizou uma análise da Carta de Serviços institucional. O estudo considerou duas perspectivas: (i) atendimento aos requisitos que o item deve possuir, nos termos delineados pela Secretaria de Governo Digital (SGD), para poder ser considerado um serviço e constar da carta; e (ii) adequação da descrição completa do serviço com os parâmetros de qualidade definidos pela SGD. Os resultados desse trabalho foram apresentados e encaminhados para Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN/DIGES/ANS), unidade a qual compete a gestão da Carta de serviços da ANS.
- **Relatório de consultas ao Conselho de Usuários da ANS:** no mês de abril foi publicado o relatório das consultas feitas ao Conselho de Usuários da ANS sobre os serviços "Acessar o acervo da Biblioteca ANS", "Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS", "Obter certidão emitida pela ANS" e "Obter relatório de processos". [Clique aqui para acessar o estudo.](#)

- **REA-Ouvidorias 2024:** nos últimos dias do prazo para envio dos formulários do REA-Ouvidorias 2024, foram efetivadas ações para que as ouvidorias das operadoras enviassem os dados requeridos, corrigissem possíveis incoerências e despachassem os rascunhos de formulários criados e não enviados. Tão logo findou o prazo legal, a ASINF/OUVID/ANS consolidou e divulgou no portal da ANS a lista das operadoras que cumpriram com a obrigação de enviar anualmente à ANS os dados sobre os atendimentos prestados por suas ouvidorias. Ato seguinte, a ASINF/OUVID/ANS reuniu as bases de dados necessárias e iniciou as análises e a redação do texto final do REA-Ouvidorias 2024.

- **Campanha de Comunicação 2024:** no mês de maio foi divulgada a campanha desenvolvida pela Gerência de Comunicação Social da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI) sobre a Ouvidoria da Agência. O objetivo geral da ação, batizada de “Estamos aqui para você!”, foi divulgar esta Ouvidoria nos canais internos e externos da ANS, ressaltando a importância da unidade para a efetivação de melhorias nos serviços prestados e reforçando o passo a passo para acessar o serviço. Também foi abordada a temática da proteção ao denunciante. Abaixo, as figuras 1 e 2 são peças da campanha:

Figura 1 – Peça da campanha “Estamos aqui para você!” (Chamada no Intranet – Interna)



Estamos aqui para você!

Ouvidoria lança campanha para destacar seu papel para os públicos interno e externo da ANS. Com o objetivo de esclarecer sua função e divulgar seus canais de contato, a Ouvidoria da ANS está lançando uma campanha com foco em todos os colaboradores da...

Luciana Loureiro Bretanha Lins
13/05/2024

Figura 2 – Peça da campanha “Estamos aqui para você!” (Post no Instagram em carrossel – Externa)



ESTAMOS AQUI PARA VOCÊ!
Saiba quando a Ouvidoria pode te ajudar

- RECLAMAÇÕES
- DÚVIDAS
- SUGESTÕES

SOBRE O SERVIÇO DOS PLANOS DE SAÚDE

- RECLAMAÇÕES
- SUGESTÕES
- ELOGIOS
- DENÚNCIAS

SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA AGÊNCIA E/OU POR SEUS SERVIDORES

gov.br/ans

CONTE COM A OUVIDORIA SEMPRE QUE PRECISAR!

ACESSE:

FalaBR

 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
www.gov.br/ans

 Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105

 **ANS** Agência Nacional de Saúde Suplementar

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)

 [@ANS_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)

 [company/ans_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)

 [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)

 [ansreguladoraofic](https://www.youtube.com/ansreguladoraofic)