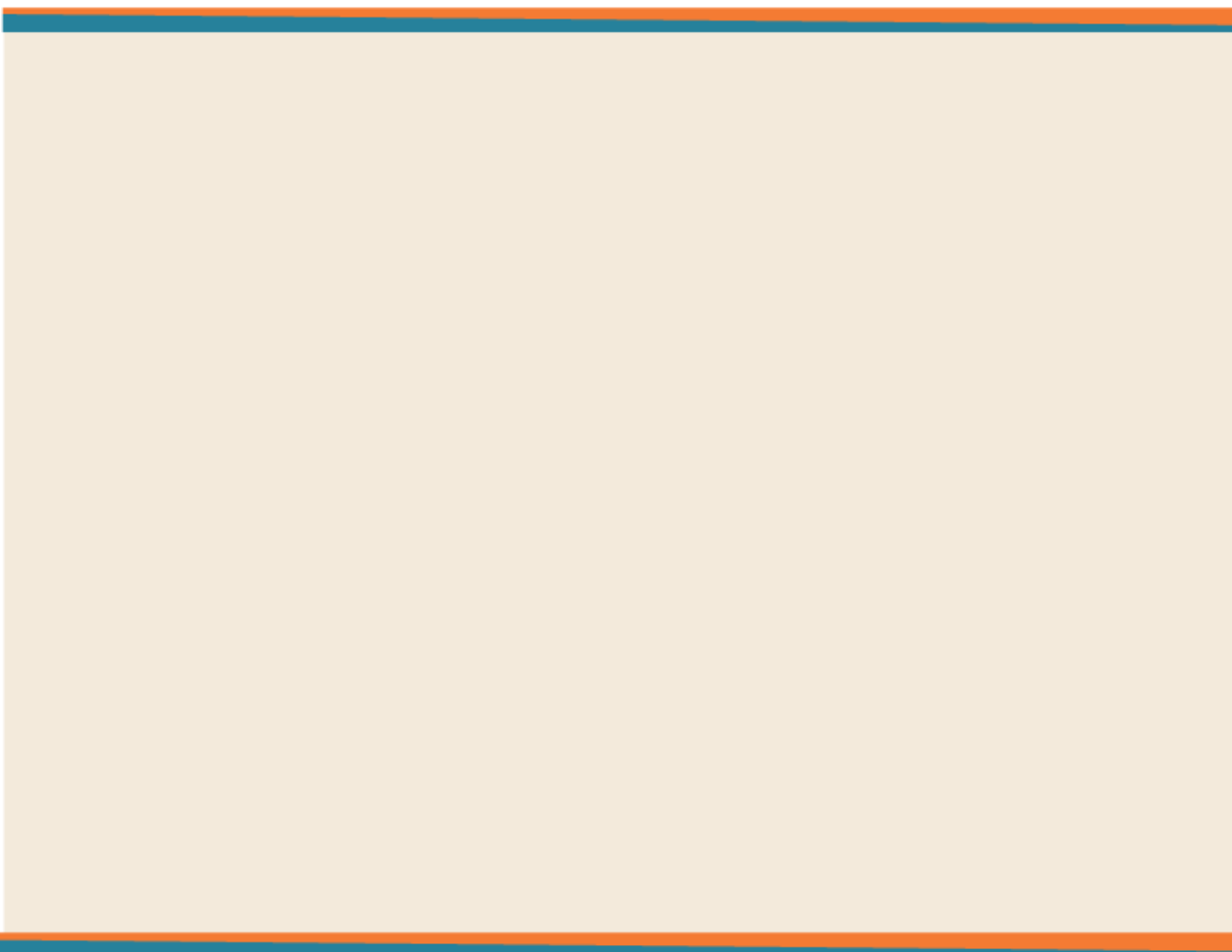


Relatório Trimestral

Ouvidoria da ANS
Outubro/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.

Versão eletrônica

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 (3. trimestre de 2024) / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Rio de Janeiro: ANS, out. 2024.
436kb; 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

Em atenção às principais normas que orientam as operações de uma ouvidoria pública, em especial à Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, a Ouvidoria da ANS publica o Relatório Trimestral relativo ao período de julho a setembro de 2024. Este estudo prioriza a análise das manifestações recebidas pela unidade, tendo em vista que elas podem orientar a tomada de decisões estratégicas pelos gestores dos serviços prestados pela Agência.

No período analisado, a Ouvidoria da ANS recebeu e encaminhou, pelo Fala.BR, 139 manifestações aos órgãos ou entidades competentes pelas providências requeridas. A maior parte dessas demandas seguiu para o Ministério da Saúde. Adicionalmente, foram recebidas 1.933 manifestações que seguiram o fluxo de tratamento por serem coerentes com as atribuições da ANS ou porque não puderam ser tramitadas à unidade competente através do Fala.BR. Verificou-se que 1.080 destes protocolos tratavam de temas que estão sob a autoridade da Ouvidoria da ANS e tiveram resposta conclusiva cadastrada em 7 dias, em média; as outras 853, em geral, eram consultas sobre aspectos da regulação da saúde suplementar ou reclamações sobre operadoras de planos de saúde e foram finalizadas, em média, um dia após o cadastro. O Fala.BR foi o principal canal utilizado pelos usuários que buscaram a Ouvidoria da ANS, principalmente, para registrar reclamações sobre o tempo que a Agência leva para respondê-los sobre as demandas e os processos em que são parte interessada.

Em complemento e reconhecendo este relatório como instrumento de transparência pública e de controle social, apresenta-se um resumo de outras atividades que a equipe da Ouvidoria desempenhou no terceiro trimestre do ano vigente. Lista-se: Reuniões de equipe; Audiência Pública; Revisão normativa; e REA-Ouvidorias 2024.

1 Apresentação

No ano de 2000, a Lei nº 9.961 criou a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) e a qualificou como autarquia sob o regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde. A ANS foi estabelecida para ser o órgão responsável pela regulação, normatização, controle e fiscalização das atividades que objetivam garantir a assistência suplementar à saúde no Brasil. Esta mesma norma prevê que a estrutura organizacional da ANS conte com um Ouvidor. Cabe a este profissional liderar a equipe da Ouvidoria da ANS dar efetivo tratamento às manifestações dos usuários internos e externos. Além de acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da Agência expedindo, quando necessário, recomendações de correções de falhas ou de melhorias nos serviços prestados pela Agência.

Em 2018, pelo Decreto nº 9.492, o Governo instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), que a Ouvidoria da ANS compõe na qualidade de unidade setorial. Notadamente, um dos objetivos da criação do SisOuv é assegurar que as unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades públicas atuem com independência e autonomia na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Administração

Pública Federal. Tal decreto anuncia a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), como órgão central do SisOuv e as ouvidorias dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal como unidades setoriais.

As orientações para o exercício das competências destas unidades estão estabelecidas na Portaria nº 116, de 2024, da CGU, cujo artigo 3º esclarece que *“as atividades de ouvidoria das unidades setoriais do SisOuv estão sujeitas à orientação normativa, à supervisão técnica e ao monitoramento do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da administração pública federal a que estiverem vinculadas”*. Isto é, esta Ouvidoria está administrativamente subordinada à ANS, mas submetida às orientações operacionais e à supervisão técnica da OGU/CGU.

Uma das ações mais expressivas da CGU enquanto órgão central do SisOuv é disponibilizar e promover a constante atualização da plataforma Fala.BR, que é facilitada para as unidades setoriais do Sistema. O Fala.BR possibilita a recepção e o tratamento integral das manifestações, incluindo ainda o trâmite entre diferentes órgãos e a disponibilização de pesquisa de satisfação para o usuário. A plataforma, que é de uso obrigatório pela unidades setoriais do SisOuv, garante a segurança dos dados, favorece certo nível de padronização dos atendimentos prestados pelas ouvidorias e permite que a supervisão técnica pela CGU.

Outro recurso fundamental do Fala.BR é a viabilização de bases de dados para a elaboração de estudos estratégicos e de relatórios periódicos como o presente. Esta edição do Relatório Trimestral foi elaborada pela Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS (ASINF/OUVID/ANS) e objetiva, essencialmente, consolidar a participação social na promoção de melhorias nos serviços públicos prestados pela ANS. Em adição, presta-se contas de outras atividades desempenhadas pela equipe no período avaliado.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 3º trimestre de 2024

Está correto afirmar que atualmente, os usuários de serviços públicos estão cada vez mais cientes das diferentes formas de participação social na Administração Pública. Sendo o envio de manifestações às ouvidorias públicas uma forma prática e efetiva, pois é papel destas unidades atender as questões individuais a respeito da atuação do órgão ou entidade e/ou dos seus colaboradores. Através das demandas recebidas, a Ouvidoria da ANS acompanha a prestação de serviços pela Agência e vislumbra possibilidades de ajustes podendo provocar a ampliação da qualidade percebida pelos usuários em geral.

Um dos principais benefícios do Fala.BR é que a plataforma está em constante aprimoramento o que, em geral, leva a adaptações no fluxo de trabalho desta Ouvidoria. Atualmente, o procedimento de tratamento das manifestações enviadas pelos usuários inicia com a triagem, etapa em que a colaboradora responsável avalia o conteúdo da demanda buscando, principalmente, entender se as providências requeridas são de competência da ANS. Em resumo, avalia-se a pertinência à ANS¹. Em caso positivo, a manifestação segue

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

o fluxo de tratamento e em caso negativo, quando viável, encaminha-se à unidade de ouvidoria competente por meio do Fala.BR. No mesmo ato, o usuário é informado das atribuições básicas da ANS e do redirecionamento efetivado. Quando a outra ouvidoria não utiliza o Fala.BR, envia-se resposta conclusiva ao demandante também informando sobre o papel da ANS e orientando sobre o endereçamento a ser dado para a demanda. As denúncias seguem protocolo específico considerando a necessidade de proteger a identidade do denunciante.

Levantou-se que entre os meses de julho e setembro de 2024, a Ouvidoria da ANS realizou o encaminhamento de 139 manifestações pelo Fala.BR e outras 26 foram respondidas diretamente aos usuários tendo em vista a inviabilidade de tramitar a demanda pela plataforma da CGU. Quanto à quantidade de encaminhamentos, vale ressaltar é que a mais baixa desde o primeiro trimestre de 2021 quando foram contabilizadas 120 ocorrências. Neste ínterim, o pico aconteceu no primeiro trimestre de 2023 quando esta unidade encaminhou 719 protocolos a outras ouvidorias.

A tabela 1 destaca os três principais receptores destes redirecionamentos e posiciona o Ministério da Saúde no topo da lista, pois foi o destino de 84,9% (N=118) destas demandas. A maioria delas tratavam de aspectos relacionados à saúde pública. Completam o quadro a ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária, com 6,5% (N=9) dos encaminhamentos e o INSS – Instituto Nacional do Seguro Social, com 2,2% (N=3). As manifestações que seguiram para estas ouvidorias abordavam, principalmente, questões relativas à vigilância sanitária e à previdência social, nesta ordem.

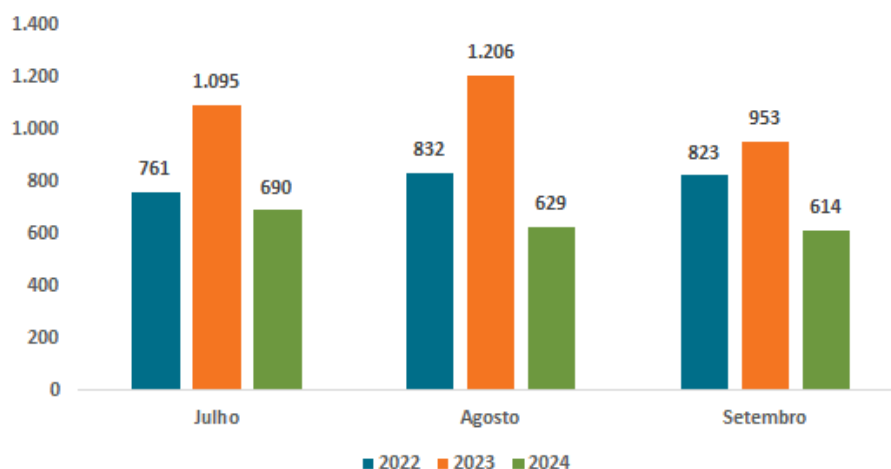
Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 3º trimestre de 2024

Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	118	84,9%
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	9	6,5%
INSS – Instituto Nacional do Seguro Social	3	2,2%
Outros	9	6,5%
Total	139	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

O gráfico 1 propõe a comparação do volume de manifestações que seguiram o fluxo de tratamento no terceiro trimestre dos anos de 2022 a 2024. A contagem engloba as demandas identificadas como de propriedade da ANS e as não próprias da ANS que não foram tramitadas pelo Fala.BR, tendo em vista que unidade responsável não o utiliza. A partir da leitura do gráfico verifica-se que, em todos os meses avaliados, o volume de manifestações recepcionadas em 2024 está aquém dos dois anos anteriores. No decorrer deste estudo será possível verificar que a diminuição do volume total de protocolos recebidos não é, necessariamente, um movimento negativo. No entanto, a performance observada no ano corrente chama atenção, posto que a sociedade tem dado sinais de estar cada vez mais informada dos seus direitos e canais para participar das decisões tomadas no âmbito da Administração Pública.

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 3º trimestre de 2022 a 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Avançando para a avaliação dos canais de acesso utilizados pelos usuários para acionarem a Ouvidoria da ANS, cabe informar que esta unidade acolhe protocolos registrados diretamente pelos usuários no Fala.BR, através do Disque ANS e de outros canais como o *e-mail* institucional e o Sistema Eletrônico de Informações (SEI). O processo de cadastro das manifestações oriundas do *e-mail* institucional foi formalizado assim que a CGU estabeleceu, na Portaria nº 116, de 2024, que “o ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.”

Na tabela 2 é demonstrada a distribuição das 1.933 manifestações recebidas conforme o canal de acesso. O Fala.BR está consolidado como a principal porta de entrada das demandas destinadas à Ouvidoria da ANS. No terceiro trimestre de 2024, a plataforma foi responsável pelo acolhimento de 65,8% (N=1.272) dos protocolos, os atendentes do Disque ANS registraram 30% (N=580) e os “Outros canais”, reunidos, somaram 4,2% (N=81) das entradas. Estes 4,2% representam o resultado mais alto desde que o indicador passou a ser contemplado no Relatório Trimestral, no primeiro trimestre de 2022. Certamente esta performance decorre do incremento da quantidade de *e-mails* recebidos e registrados pela equipe no Fala.BR.

Revisitando a edição anterior deste estudo periódico, cumpre destacar que pelo segundo trimestre seguido ocorreu a redução da participação do Disque ANS como canal de acesso à Ouvidoria da Agência. No primeiro trimestre do ano, 40,6% das manifestações foram registradas pelos atendentes do canal de atendimento telefônico da ANS, no segundo trimestre foram 34% e no terceiro, 30%. A precaução com a performance deste canal específico se justifica no fato de atualmente ele ser o receptor da maior quantidade de manifestações coerentes com as competências da Ouvidoria. Tais demandas são qualificadas para fundamentar a recomendação de correções de falhas ou de melhorias nos serviços prestados pela Agência, uma das funções primordiais desta Ouvidoria.

Tabela 2 – Manifestações recebidas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 3º trimestre de 2024

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.272	65,8%
Telefone	580	30,0%
Outros	81	4,2%
TOTAL	1.933	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Seguindo o fluxo de tratamento das manifestações próprias da ANS, a colaboradora responsável busca identificar a propriedade de ouvidoria, isto é, se seu conteúdo trata da atuação da Agência e/ou dos seus colaboradores. As manifestações próprias de ouvidoria são designadas aos servidores encarregados do tratamento e as não próprias são respondidas com breve explicação sobre as atribuições da Ouvidoria da ANS seguida da indicação dos canais que a Reguladora disponibiliza para que seja dada a devida atenção aos casos específicos. A maioria absoluta destas demandas são consultas sobre aspectos da regulação ou reclamações sobre operadoras de planos de saúde, cujo tratamento está sob responsabilidade da Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS/ANS). O trâmite da questão não é feito diretamente entra a Ouvidoria e a DIFIS/ANS porque o formulário de protocolo da DIFIS exige mais dados do que o do Fala.BR, posto que a maioria dos contatos geram um processo de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

A tabela 3 tem foco na propriedade de ouvidoria e demonstra as manifestações recebidas no terceiro trimestre de 2024 por mês, indicando o percentual de próprias de ouvidoria. O quadro apresenta ainda o comparativo percentual do mês com o anterior. Como resultado geral, tem-se que 55,9% (N=1.080) das demandas recebidas entre julho e setembro deste ano eram próprias de ouvidoria. Esta é a performance mais alta deste indicador desde o terceiro trimestre de 2022, quando se calculou 58,2%.

Neste ponto, é válido afirmar que nos três trimestres findados de 2024 o percentual de manifestações próprias de ouvidoria é maior do que o computado para o período equivalente de 2023. Observa-se, portanto, que a redução do volume de demandas recebido está associada à sua qualificação, ou seja, a porção de manifestações não próprias de ouvidoria está menor do que no ano anterior. O mês de julho é um bom exemplo deste movimento, pois, em ordem decrescente, foi o quinto mês do ano em quantidade de demandas recebidas, 690, e o terceiro em manifestações próprias de ouvidoria, 57% (N=393).

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

Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtde das próprias de Ouvid	
Julho	690	393	57,0%		-
Agosto	629	343	54,5%	↓	-12,7%
Setembro	614	344	56,0%	↑	0,3%
Total	1.933	1.080	55,9%	-	
Média mensal	644	360			

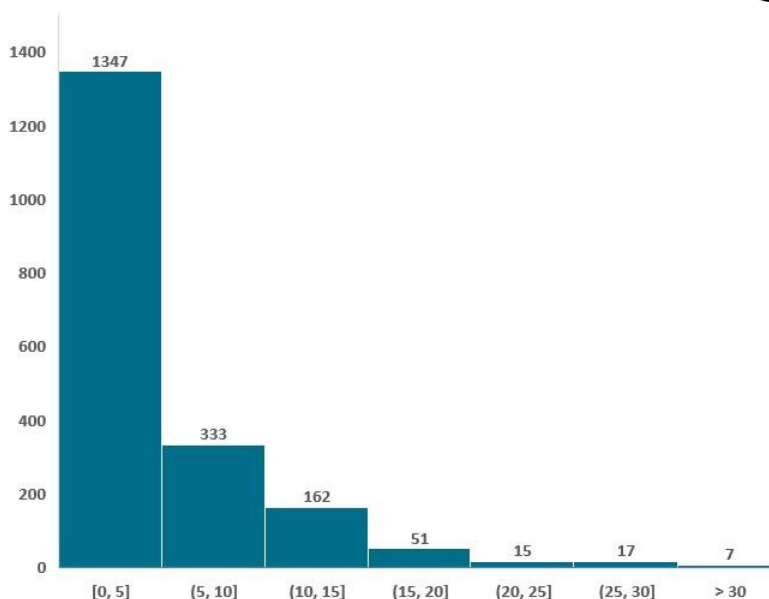
Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Outro aspecto relevante a ser estudado é o tempo para o envio da resposta conclusiva ao demandante. Segundo as normas da OGU/CGU, esse prazo deve ser de 30 dias a contar do recebimento da manifestações. Faculta-se a prorrogação por igual período, mediante fundamentação registrada na Plataforma Fala.BR, a que o demandante tem acesso. No âmbito da ANS, a RA nº 65, de 2016, determina que as áreas técnicas devem responder às solicitações de subsídios da Ouvidoria em até 15 dias cabendo prorrogação por mais 10 dias, com a devida justificativa.

No momento da elaboração deste relatório, uma manifestação recebida no terceiro trimestre de 2024 estava pendente de envio de resposta conclusiva e não foi considerada no gráfico e na tabela que seguem. A demanda está dentro dos prazos regradados tanto pela OGU/CGU quanto pela ANS.

O gráfico 2 trata das 1.932 recebidas entre os meses de julho e setembro de 2024 (já finalizadas) e as agrupa de acordo com o tempo de finalização em grupos de 5 dias. A partir da imagem, verifica-se que a maioria absoluta das manifestações, designadamente, 69,7% (N=1.347) foram finalizadas em até 5 dias a contar da recepção. Certamente, este resultado é positivamente impactado pelas manifestações não próprias de ouvidoria, cuja resolução é célere. Todavia, observa-se no gráfico que 95,3% (N=1.932) das demandas foram respondidas conclusivamente em até 15 dias, o que inclui grande parte das manifestações próprias de ouvidoria. Os resultados apurados neste indicador comprovam o empenho da Ouvidoria e das áreas técnicas em resolverem as demandas recebidas no menor prazo possível.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 3º trimestre de 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

O tempo de finalização das demandas está sob a influência de fatores como a complexidade da questão e a quantidade de áreas técnicas envolvidas na elaboração da resposta. É sabido que as manifestações próprias de ouvidoria demandam mais tempo para serem finalizadas do que as não próprias. Entendeu-se ser profícuo avaliar os indicadores de prazo para resposta das manifestações segregando-as em dois conjuntos, de acordo com a propriedade de ouvidoria.

A tabela 4 expõe os tempos médios, mínimos e máximos para a finalização das manifestações próprias e das não próprias de ouvidoria recebidas entre os meses de julho e setembro de 2024. No grupo das 1.079 manifestações próprias de ouvidoria já finalizadas, o tempo médio para envio da resposta conclusiva foi de 7 dias, o mínimo de 0 (zero) dias e o máximo de 54 dias. No grupo das 853 manifestações não próprias de ouvidoria apurou-se que, em média, elas foram concluídas até o dia seguinte do recebimento pela Ouvidoria da ANS. O prazo mínimo de 0 (zero) dias foi computado nos casos em que a resposta foi enviada no mesmo dia do registro e o máximo de 37 dias. Ambos os prazos máximos foram anotados em demandas que vieram encaminhadas de outros órgãos: no de 54 dias, a demanda foi encaminhada à Ouvidoria da ANS 41 dias após a abertura e foi concluída na unidade 13 dias após o recebimento; e o de 37 dias ocorreu em uma manifestação que foi encerrada por esta Ouvidoria no mesmo dia em que foi encaminhada por outra unidade (a 37 dias do recebimento). Estas situações ocorrem porque a contagem do tempo de finalização considera a data da abertura da demanda e não o dia do encaminhamento por outro órgão ou entidade.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 3º trimestre de 2024

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	7	1
Mínimo	0	0
Máximo	54	37
Qtde	1.079	853

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Com vistas a constituir uma base de dados qualificada para subsidiar os relatórios de ouvidoria, o Fala.Br possibilita que cada unidade setorial crie *tags*, rótulos a serem utilizados para classificar as manifestações de acordo com seu conteúdo. Esta classificação é de grande importância para a Ouvidoria elaborar estudos estratégicos e vislumbrar oportunidades de melhorias dos serviços prestados pela Agência e, conseqüentemente, da qualidade percebida pelos seus usuários de serviços públicos. A Ouvidoria da ANS julga adequado trabalhar com *tags* únicas, por exemplo, “Cópia e/ou vistas de processo” e *tags* que são desdobradas, como “Portabilidade - Normal” e “Portabilidade - Especial”. Este nível de pormenorização permite que a Ouvidoria aprofunde análises sobre temas que são mais caros aos usuários. As divisões principais são chamadas de macrotemas e as subdivisões, de microtemas.

Na tabela 5, as 1.080 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período analisado foram distribuídas entre os 8 principais macrotemas e o restante foi alocado em “Outros”. Estes 8 macrotemas englobam 77,9% (N=841) das manifestações próprias de ouvidoria. O quadro também expõe que 43,5% (N= 470) das demandas foram concentradas sob o rótulo “Demora na resposta da demanda/processo”. Em geral, eram demandas em que os usuários demonstravam sua insatisfação sobre o tempo que os processos abertos através do Disque ANS e do Fale Conosco levam para ser concluídos. Este resultado é frequente e já motivou expedição de melhoria à DIFIS/ANS em 2023.

Seguindo a lista, aparece “Reajuste” que embasou 12,3% (N=133) das demandas, sendo a maioria registrada no mês de julho, logo após a divulgação do índice máximo de reajuste anual pela ANS. A terceira posição foi ocupada pelo “Disque ANS”, que fundamentou 8,6% (N=93) das manifestações. Grande parte dos usuários buscaram a Ouvidoria da ANS para relatar dificuldades no contato com o canal de atendimento telefônico da ANS. Também há ocorrências de elogios à atenção dispensada pelos atendentes. Como se viu anteriormente, este canal tem cadastrado cada vez menos demandas direcionadas à Ouvidoria da ANS, o que motivou contatos do Ouvidor Interino com a área responsável.

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

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	470	43,5%
Reajuste	133	12,3%
Disque ANS	93	8,6%
Portabilidade	47	4,4%
Sistemas da ANS	43	4,0%
Rol de Procedimentos	41	3,8%
Andamento da demanda/processo	10	0,9%
Fale Conosco	4	0,4%
Outros	239	22,1%
Total	1.080	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

A tabela 6 detalha por tipo as 1.080 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no primeiro trimestre de 2023. O quadro abaixo demonstra que 88,4% (N=855) das demandas eram reclamações. Estas demandas em que o usuário declara sua insatisfação devem ser compreendidas como a forma escolhida pelo usuário para exercer o controle dos serviços prestados pela Administração Pública. Elas representam oportunidades de a Ouvidoria mostrar seu respeito ao usuário e seu comprometimento ao tentar solucionar a questão apresentada.

O quadro se completa com os seguintes tipos: “Solicitação” 5% (N=54), “Elogio”, 4,3% (N=46), “Sugestão”, 1,9% (N= 21), “Comunicação”, 0,4% (N=4) e Denúncia 0% (N=0). Cumpre esclarecer que o Fala.BR aceita denúncias anônimas, que são automaticamente classificadas como “Comunicação”. O fato de o autor ser desconhecido impede apenas o envio de resposta conclusiva ao demandante, mas não a tomada de ações pela Ouvidoria da ANS.

No que tange aos elogios, eles foram respondidos com agradecimento e com a informação de que foram encaminhados para ciência dos responsáveis pelos serviços públicos prestados e para suas chefias imediatas. Verificou-se que 26 deles versavam sobre a atuação dos atendentes do Disque ANS.

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 3º trimestre de 2024

Tipo	Qtde	%
Reclamação	955	88,4%
Solicitação	54	5,0%
Elogio	46	4,3%
Sugestão	21	1,9%
Comunicação	4	0,4%
Denúncia	0	0,0%
Total	1.080	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

Considerando que o registro de reclamações é uma das principais maneiras de os usuários contribuírem para que a Administração Pública aprimore seus serviços públicos, buscou-se entender o que tem fundamentado as reclamações feitas à Ouvidoria da ANS. A tabela 7 pormenoriza os cinco microtemas mais frequentes nas 855 reclamações recebidas no período estudado. Percebe-se aqui como a classificação detalhada por microtemas favorece o direcionamento da atenção da Ouvidoria e dos gestores dos serviços.

De acordo com o quadro abaixo, 46,4% (N=443) dos usuários reclamaram sobre “Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória”, isto é, sobre o tempo para que seja feita a análise preliminar da demanda pelos fiscais da ANS. Segundo o *site* da ANS: “Nesta etapa, não é possível estipular prazo, pois as reclamações são analisadas em ordem cronológica, por data de entrada da demanda, respeitando-se as prioridades previstas em lei.”

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 3º trimestre de 2024

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	443	46,4%
Reajuste - Plano individual	104	10,9%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	79	8,3%
Portabilidade - Normal	41	4,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	38	4,0%
Outros	250	26,2%
Total	955	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS, 2024

No encerramento deste tópico, suscita-se a reflexão sobre como uma sociedade que tem cada vez mais acesso a informações sobre a importância e as formas de participação social vem demandando menos a Ouvidoria de um órgão que trata de um assunto tão relevante como a saúde suplementar. Esta unidade já está conjecturando formas de estar mais presente no imaginário dos usuários de serviços públicos prestados pela ANS.

3 Outras atividades desenvolvidas no 3º trimestre de 2024

Para que esta Ouvidoria cumpra plenamente suas competências legais, é fundamental que outras atividades sejam executadas em paralelo ao tratamento dos protocolos enviados pelos usuários dos serviços prestados pela ANS. Em relação ao terceiro trimestre de 2024 vale evidenciar as seguintes:

- **Reuniões de equipe:** sob a condução do Ouvidor interino, semanalmente o time da Ouvidoria da ANS se reuniu por meio da plataforma *Microsoft Teams* para alinhar direcionamentos, trocar opiniões sobre procedimentos e atualizar sobre o progresso e os resultados das atividades desenvolvidas.

- **Audiência pública:** no início do mês de julho o Ouvidor interino da ANS participou presencialmente de Audiência Pública na Câmara dos Deputados em Brasília. No debate, que foi promovido pela Comissão de Defesa do Consumidor, representantes das 11 Agências Reguladoras apresentaram as atividades que desempenham e seus números de atendimento.

- **Revisão normativa:** no período avaliado foi realizada a fase inicial da revisão da Resolução Administrativa – RA nº 65, que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUID. Nesta etapa foi feita a análise comparativa com normas mais atuais e a redação da minuta da nova versão da RA nº 65.

- **REA-Ouvidorias 2024:** no mês de julho a redação do REA-Ouvidorias 2024 foi finalizada e revisada. Tão logo se chegou à versão final, o texto foi normalizado pela Biblioteca da ANS e diagramado pela Gerência de Comunicação Social da Agência. Fez-se a publicação no portal da ANS e a divulgação ocorreu nas redes sociais da Reguladora. Além de divulgar o conteúdo do relatório, utilizou-se esta oportunidade para informar aos beneficiários que suas questões devem ser apresentadas às ouvidorias das operadoras antes de outras esferas, como demonstra a figura 1.

Figura 1 – Peça da campanha de divulgação do REA-Ouvidorias 2024





 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.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)