

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# OUVIDORIA:

## Relatório de Atividades 2016



Rio de Janeiro  
2016



AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

# **OUVIDORIA:** Relatório de Atividades 2016





2017. 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. O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde  
Suplementar, pode ser acessado na página [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

Versão online

#### **Elaboração, distribuição e informações**

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS

Ouvidoria - OUVID

Av. Augusto Severo, 84 – Glória

CEP 20.021-040

Rio de Janeiro, RJ – Brasil

Tel.: +55(21) 2105-0000

Disque ANS 0800 701 9656

[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

#### **Diretoria Colegiada da ANS**

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE

Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos – DIPRO

#### **Ouvidoria**

Luiz Gustavo Meira Homrich

#### **Equipe Ouvidoria:**

Alessandra Moreira Pereira Lobo

Gislaine Afonso de Souza

Herivelto Ferraz Junior

Maria da Glória dos Reis

Ana Luiza Compagnoni Ramos

#### **Projeto Gráfico**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SEGER/PRESI

**Fotografia (capa)** – istock photos

#### **Normalização**

Biblioteca/COPDI/GEQIN/GGDIN

### Ficha Catalográfica

---

A 2650 Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.  
Ouvidoria [recurso eletrônico] : relatório de atividades 2016 / Agência Nacional de Saúde Suplementar. Ouvidoria.  
– Rio de Janeiro: ANS, 2017.  
1MB ; ePUB.

1. Relatório de atividades. 2. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). I. Título.

CDD 352.806

---

Catálogo na fonte – Biblioteca da ANS – Coordenação de Documentação e Biblioteca

# LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Demandas recepcionadas na Ouvidoria, segundo pertinência à ANS – 2012 a 2016	12
Gráfico 2	Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2016, segundo pertinência à ANS	13
Gráfico 3	Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS, segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2012 a 2016	14
Gráfico 4	Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de demandante	16
Gráfico 5	Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de manifestação	16
Gráfico 6	Média mensal de dias para finalização das demandas	17
Gráfico 7	Taxa de Resposta à Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	20
Gráfico 8	Gênero	21
Gráfico 9	Faixa Etária	21
Gráfico 10	Escolaridade	22
Gráfico 11	Regiões do Brasil	22
Gráfico 12	Qualidade da Resposta	23
Gráfico 13	Grau de Satisfação	24
Gráfico 14	Nova utilização do serviço da Ouvidoria	24
Gráfico 15	Grau de Satisfação, segundo tipo da demanda	25
Gráfico 16	Qualidade da resposta – Demandas “Próprias de Ouvidoria”	26
Gráfico 17	Recomendações expedidas em 2016, segundo áreas da ANS	33
Gráfico 18	Status das Recomendações expedidas em 2016, segundo áreas da ANS	34

# LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Demandas Próprias de Ouvidoria, segundo tema	<b>14</b>
Tabela 2	Tempos de finalização das demandas, segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta	<b>18</b>
Tabela 3	Grau de satisfação, segundo nova utilização dos serviços da Ouvidoria	<b>25</b>

# SUMÁRIO

	Apresentação	<b>7</b>
1	Gestão da Ouvidoria da ANS em 2016	<b>9</b>
2	Demandas recepcionadas na Ouvidoria da ANS em 2016	<b>11</b>
2.1	Fluxo de Entrada das Demandas	<b>11</b>
2.2	Análise Descritiva	<b>13</b>
2.3	Tempos de Finalização das Demandas	<b>17</b>
3	Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	<b>19</b>
4	Pesquisa: Ouvidoria Interna da ANS	<b>29</b>
5	Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias – REA Ouvidorias 2016 (ano base 2015)	<b>31</b>
6	Recomendações Expedidas	<b>33</b>
7	Perspectivas	<b>35</b>
	Anexo I	<b>37</b>



# APRESENTAÇÃO

Este Relatório faz parte do cumprimento do rol de atribuições regimentais da Ouvidoria da ANS dispostas no Decreto nº 3.327/2000 (arts. 18 a 21) e na Resolução Normativa nº 197 (art. 72).

A Ouvidoria tem a missão de representar todo cidadão, seja ele externo ou interno, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial.

As manifestações recebidas, sejam elas de reclamação, consulta, elogio, sugestão ou denúncia permitem à ANS aprimorar os processos de trabalho, bem como a qualidade e a efetividade do atendimento.

A Ouvidoria Interna é o canal de comunicação colocado à disposição do quadro funcional da ANS, com objetivo de permitir a participação dos servidores na busca de melhoria e aperfeiçoamento do órgão, podendo sua contribuição subsidiar a elaboração das recomendações que são feitas, quando oportuno, pela Ouvidoria.

O presente Relatório está estruturado em sete capítulos em que são apresentadas as atividades desenvolvidas na Ouvidoria durante o exercício de 2016, detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria da ANS, da pesquisa sobre a Ouvidoria Interna e do REA-Ouvidorias 2016, além das recomendações expedidas e perspectivas para 2017.



# 1. Gestão da Ouvidoria da ANS em 2016

A Ouvidoria da ANS passou por grandes mudanças e reestruturações que causaram impacto em suas atividades habituais. A primeira delas foi a nomeação do primeiro servidor ocupante de cargo efetivo da ANS na função de Ouvidor, com mandato de dois anos e, possibilidade de recondução, por mais dois anos, conforme Decreto nº 3.327/2000.

Em relação às atividades, vale destacar o fechamento do ciclo anual do Relatório Estatístico e Analítico de atividades das Ouvidorias – REA-OUVIDORIAS 2016 (ano base 2015), para acompanhamento e avaliação das atividades desenvolvidas pelas Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

A análise REA 2016 foi realizada pela Ouvidoria da ANS no primeiro semestre de 2016 e seus dados mostraram o acerto da Agência Reguladora na edição da RN nº 323/2013, que inovou na criação de mais este canal de relacionamento destinado à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras.

Os dados consolidados, em relatório específico, foram apresentados aos membros da Diretoria Colegiada da Autarquia no mês de junho e, posteriormente, amplamente divulgado na mídia nacional. Foram ao todo 14 (quatorze) matérias e entrevistas em jornais impressos, redes de televisão e emissoras de rádio.

Outra forma de divulgação positiva dos dados de atendimento das ouvidorias das operadoras se deu por meio de palestras do Ouvidor em eventos do setor suplementar de saúde, como por exemplo, o Seminário de Atualização das Ouvidorias do Sistema Unimed (São Paulo – março), Seminário de Atualização das Ouvidorias da ABRAMGE (Curitiba – maio) e Seminário de Atualização das Ouvidorias – UNIDAS (São Paulo – setembro).

A experiência adquirida com a análise de dados do REA 2016 possibilitou a identificação de pontos de melhoria do tutorial de preenchimento do relatório de 2017, tornando-o mais detalhado e explicativo.

A pesquisa sobre nossa Ouvidoria Interna foi outra atividade de impacto no setor, pois, além do trabalho de sensibilização dos servidores para adesão à pesquisa, os seus resultados foram motivo e tema de participação da Equipe da Ouvidoria no “Espaço Aberto” (evento de diálogo entre servidores). Vale destacar que a maior conquista dessa pesquisa foi a aquisição de sala reservada para o atendimento pessoal, tanto do público interno quanto externo à ANS. Ou seja, a questão da falta de privacidade não é mais obstáculo para a participação, principalmente, do público interno.

A Ouvidoria reviu o normativo que regulamentava suas atividades e a Diretoria Colegiada (DICOL) aprovou, em dezembro de 2016, a Resolução Administrativa nº 65 que dispõe sobre normas e os procedimentos necessários aos seus trabalhos. Dentre esses, vale ressaltar a forma de tramitação das demandas entre as áreas exclusivamente por sistema eletrônico, bem como prazo de resposta de no máximo 15 dias, para que a Ouvidoria possa dar a resposta ao demandante no prazo máximo de 20 dias (prorrogável por mais 10 dias). Além claro, as áreas instadas pela Ouvidoria deverão motivar o acolhimento ou não das recomendações propostas.

Outra importante ação diz respeito às mudanças realizadas no formulário de entrada das manifestações de ouvidoria no sítio da ANS. O formulário foi estruturado para que o demandante não tenha dúvidas sobre qual é o canal correto para registrar sua manifestação. Essa ação teve como subsídio a série histórica do fluxo de entrada de demandas que demonstra número expressivo daquelas não pertinentes à Ouvidoria, ou seja,

demandas de primeira instância não objeto de análise pelo setor. A mudança ocorreu no início de novembro e já é observada uma drástica redução numérica desse tipo de demanda, conforme será apresentado na próxima seção desse relatório.

Finalizando, outras ações que merecem destaque por sua relevância e alcance são: o aperfeiçoamento do formulário da pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, a partir dos resultados do primeiro ano de sua implantação e a formalização do mapeamento do processo de trabalho realizado juntamente com a Equipe da Coordenadoria de Pesquisas e de Desenvolvimento Institucional (COPDI/GEQIN/DIGES). Houve também a participação em reuniões na Ouvidoria-Geral da União (OGU) para a regulamentação do envio de informações para o órgão (Portaria nº 3.681/2016) e participação nos seguintes eventos: III Fórum de Ouvidorias Públicas e II Reunião Geral de Ouvidorias e no Seminário Interamericano de Transparência e Acesso à Informação.

## 2. Demandas recepcionadas na Ouvidoria da ANS em 2016

### 2.1 FLUXO DE ENTRADA DAS DEMANDAS

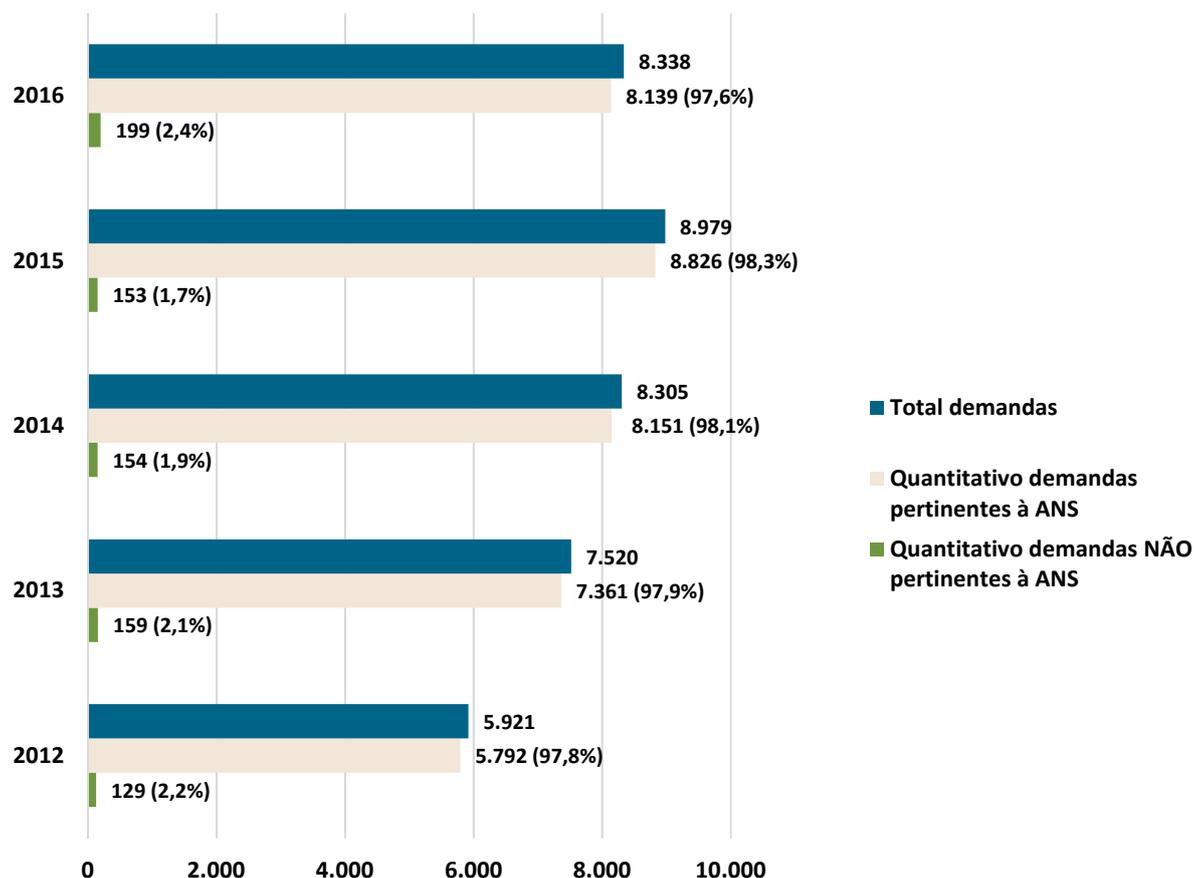
Ao longo de 2016 a Ouvidoria da ANS totalizou a recepção de 8.338 manifestações. Dessas 8.139 foram pertinentes à ANS e 199 não pertinentes, resultando em uma média de 695 manifestações/mês. Um total de 8.094 demandas foram finalizadas dentro do exercício, restando 45, com análise em andamento, para finalização em 2017. Além dessas, 64 demandas pertinentes à Ouvidoria foram recepcionadas pela Central de Atendimento da ANS e, prontamente, respondidas e finalizadas pela nossa unidade.

Destaca-se que o universo de demandas não pertinentes à ANS (N= 199) receberam o devido tratamento, ou seja, como de rotina, foram encaminhadas respostas aos demandantes sobre a competência legal da ANS e orientações dos canais corretos de acesso para sua manifestação.

Observa-se que de 2013 a 2015 o quantitativo de demandas não pertinentes à ANS vinha se mantendo estável em termos relativos e absolutos. Em 2016 houve um pequeno aumento desses valores.

Por outro lado, apesar de a temática da ANS ter apresentado tendência de crescimento em números absolutos e levemente em termos relativos, de 2013 a 2015; em 2016 apresentou queda, principalmente, no que se refere ao seu valor absoluto.

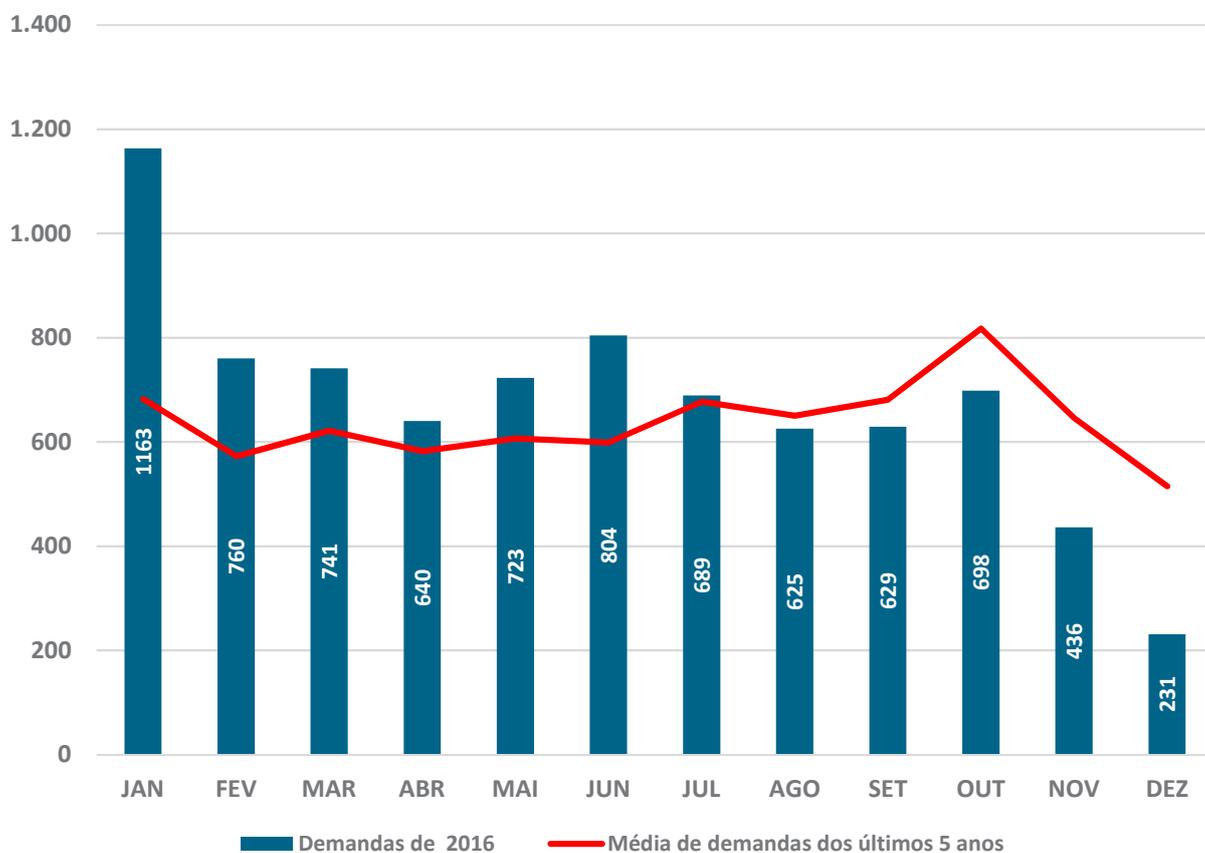
**Gráfico 1 – Demandas recebidas na Ouvidoria, segundo pertinência à ANS – 2012 a 2016**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

O histórico das demandas de Ouvidoria em 2016, pertinentes à ANS, apresenta meses bem acima da média de demandas entrantes nos últimos 5 (cinco) anos: janeiro (70,5%), fevereiro (32,7%), março (19,2%), maio (19,1%) e junho (34,2%). Novembro e dezembro apresentaram fluxo de entrada bem abaixo dessa média, ou seja, houve uma diminuição de 32,5% e 55,2%, respectivamente.

Gráfico 2 - Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria em 2016, segundo pertinência à ANS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

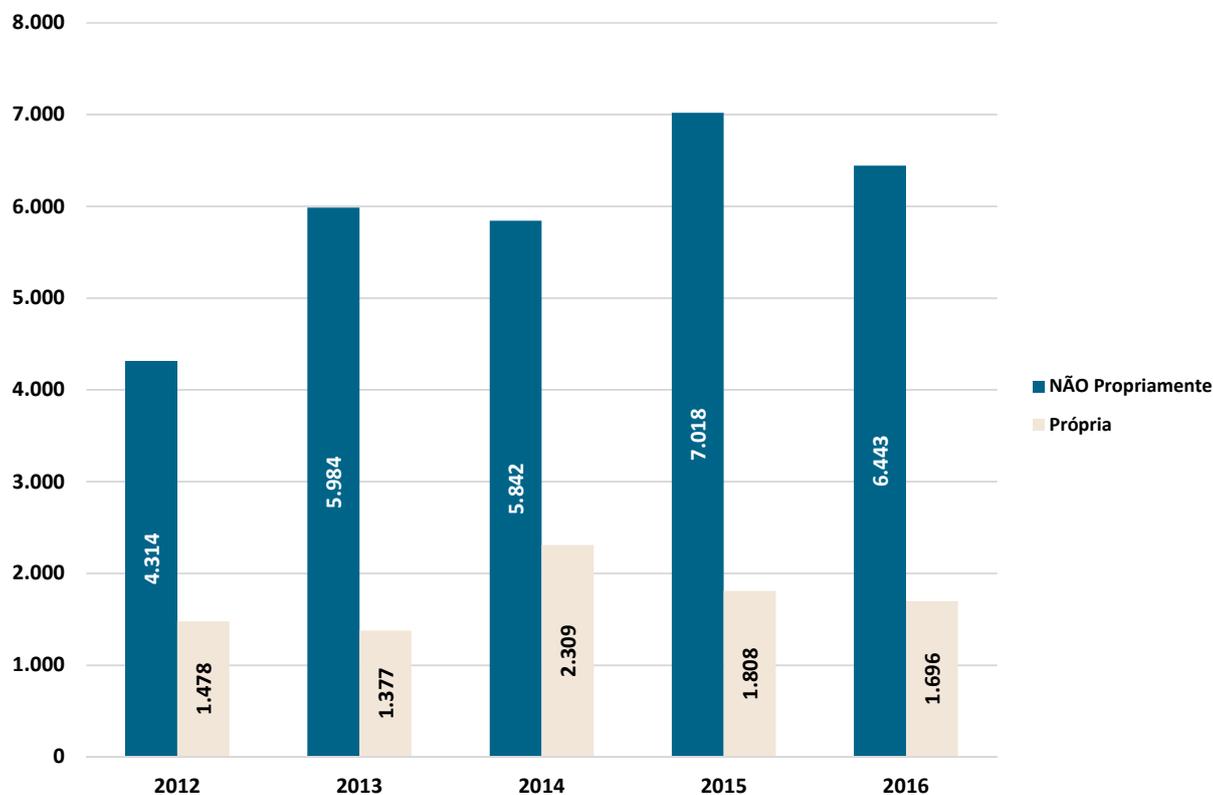
## 2.2 - ANÁLISE DESCRITIVA

As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em Não Propriamente de Ouvidoria e Próprias de Ouvidoria, ou seja, são classificadas nessa última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho e o processo de trabalho da ANS.

O ano de 2016 contou com 6.443 demandas Não Propriamente de Ouvidoria, sendo 1 (uma) de origem interna, ou seja, oriunda de servidor do Órgão, e 1.696 Próprias de Ouvidoria.

Observando a série histórica do fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS, nota-se que há uma tendência de diminuição no quantitativo de demandas classificadas como Próprias de Ouvidoria, a partir de 2015.

**Gráfico 3 - Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS, segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2012 a 2016**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

A significativa diferença numérica entre as demandas classificadas como Não Propriamente de Ouvidoria e aquelas, realmente de Ouvidoria, é motivada, principalmente, pelo grande número de demandas de primeira instância que se referem a manifestações de beneficiários de planos privados de assistência à saúde em face de suas respectivas operadoras, cujo canal apropriado de atendimento, na ANS, é a Central de Atendimento (Disque ANS, Formulário Eletrônico e atendimento presencial nos Núcleos da Agência).

Especificamente em relação aos temas das demandas Próprias de Ouvidoria, os atendimentos prestados pela ANS foram os mais demandados com 35,3% do total, seguido por temas administrativos (23,2%), temáticas sobre rol de procedimentos (10,3%), reajuste (9,2%), sistemas da ANS (4,8%) e outros temas com menor percentual de ocorrência, portanto, apresentados de forma agrupada. A seguir é apresentada tabela com os temas e seus respectivos assuntos mais demandados:

**Tabela 1 – Demandas Próprias de Ouvidoria, segundo tema**

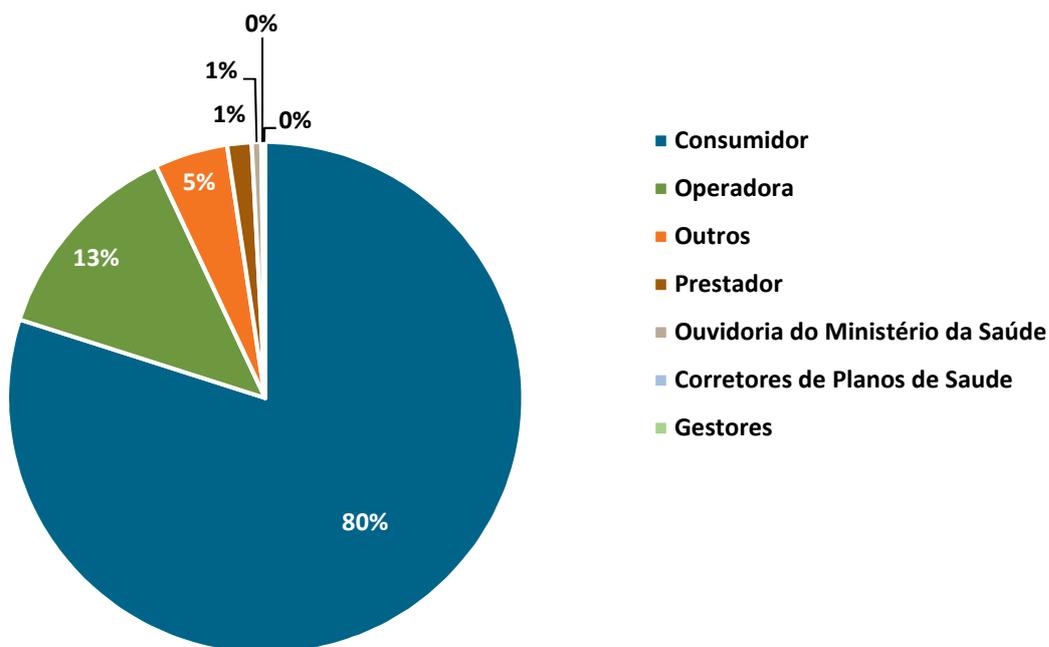
PRÓPRIA DE OUVIDORIA		
TEMÁTICA	N	%
Atendimentos prestados pela ANS		
Disque ANS	252	42,1
Fale com a ANS	184	30,8

continua...

<b>PRÓPRIA DE OUVIDORIA</b>		
<b>TEMÁTICA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Portal ANS	85	14,2
Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	67	11,2
Atendimento dos núcleos	7	1,2
Dioperesponde	3	0,5
<b>Total</b>	<b>598</b>	<b>35,3</b>
<b>Administrativo</b>		
Demora nas respostas	261	66,4
Andamento de demanda/processo	116	29,5
Cópia de processo	11	2,8
Prazo Processual	3	0,8
Vista de processo	1	0,3
Emissão de GRU	1	0,3
<b>Total</b>	<b>393</b>	<b>23,2</b>
<b>Rol de procedimentos</b>		
Rol de procedimentos	174	100,0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>10,3</b>
<b>Reajuste</b>		
Plano coletivo	72	46,2
Plano individual	58	37,2
Reajuste	26	16,7
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>9,2</b>
<b>Sistemas da ANS</b>		
PERSUS	23	28,4
TISS	20	24,7
DIOPS	11	13,6
SIP	7	8,6
PTA	7	8,6
Comprova	4	4,9
SIB	3	3,7
TABNET	2	2,5
RPC	2	2,5
RPS	1	1,2
REA/Ouvidoria	1	1,2
<b>Total</b>	<b>81</b>	<b>4,8</b>
<b>Outros</b>		
<b>Total</b>	<b>294</b>	<b>17,3</b>
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>1.696</b>	<b>100,0</b>

Em relação ao tipo de demandante das Próprias de Ouvidoria, os consumidores/beneficiários são os maiores demandantes (N= 1.356; 80%) seguidos pelas Operadoras em percentual, consideravelmente, menor (N= 222; 13%).

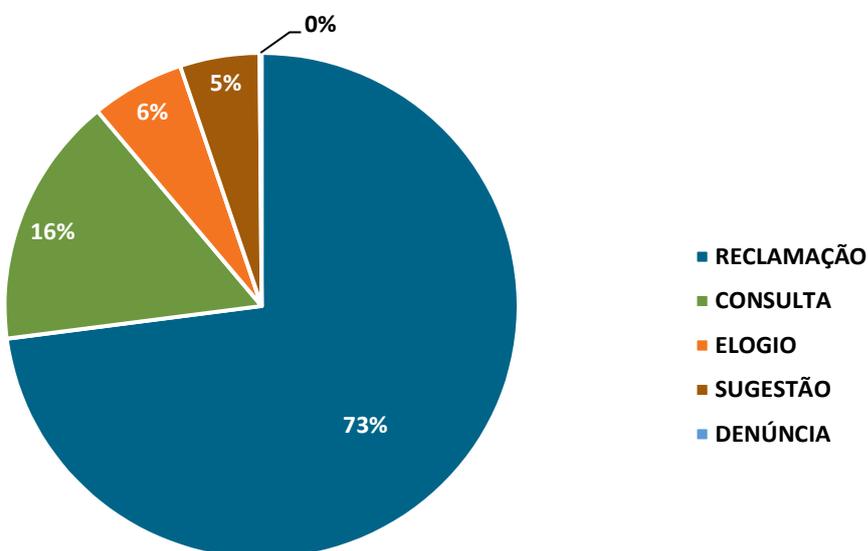
**Gráfico 4 - Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de demandante**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

Reclamação é o tipo de manifestação mais prevalente nas demandas Próprias de Ouvidoria (N= 1.237; 73%), seguida por Consulta (N= 272; 16%), Elogio (N= 100; 6%), Sugestão (N= 85; 5%) e Denúncia (N= 2; 0%).

**Gráfico 5 - Demandas pertinentes à ANS e Próprias de Ouvidoria, segundo tipo de manifestação**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

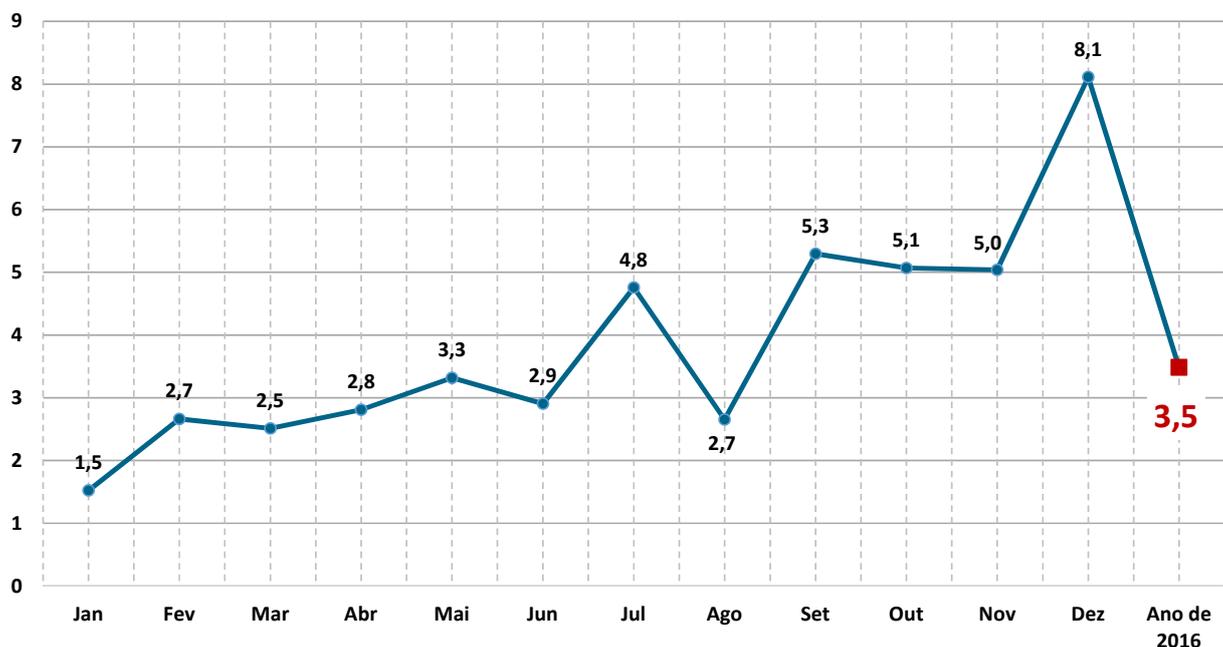
## 2.3 TEMPOS DE FINALIZAÇÃO DAS DEMANDAS

A grande maioria das demandas recebidas em 2016 se encontra finalizada dentro do próprio ano (N= 8.094), alcançando um Índice de Resolubilidade de 99,4%. Apenas 0,6% (N= 45) estão em processo de análise, sendo as classificadas como Próprias de Ouvidoria com o maior número de não finalizadas dentro do ano de entrada (N= 39).

Em 2016, o tempo médio para resposta às demandas pertinentes à ANS foi de 3,5 dias. Dentro desse período abarca-se toda a tramitação da manifestação: cadastro / análise e triagem pela Ouvidoria / envio à área técnica ou será respondida pela ouvidoria / análise e produção de resposta / retorno à Ouvidoria / análise da resposta dada pela área técnica / formalização da resposta ao demandante.

Observa-se três meses do ano, julho, setembro e dezembro, com médias muito superiores aos outros meses, 4,8, 5,3 e 8,1, respectivamente, bem como também superiores à média do ano (3,5). Apesar de esses meses não serem os de maior fluxo de entrada, uma possível explicação seja a presença de um maior número de demandas antigas finalizadas em julho, setembro e dezembro, ao contrário dos outros meses.

Gráfico 6 - Média mensal de dias para finalização das demandas



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

Em relação aos tempos de finalização das demandas segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta temos:

**Tabela 2 - Tempos de finalização das demandas, segundo classificação se Próprias ou Não de Ouvidoria e por área responsável pela resposta**

Ano 2016			
Não Propriamente de Ouvidoria		Próprias de Ouvidoria	
Tempo de Finalização (dias) - Geral		Tempo de Finalização (dias) - Geral	
Média	2,1	Média	8,8
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	189	Máximo	272
N	6.437	N	1.657

Tempo de Finalização (dias) - Ouvidoria		Tempo de Finalização (dias) - Ouvidoria	
Média	0,9	Média	0,7
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	6	Máximo	11
N	21	N	92

Tempo de Finalização (dias) - Outras áreas da ANS		Tempo de Finalização (dias) - Outras áreas da ANS	
Média	2,1	Média	9,3
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	189	Máximo	272
N	6.416	N	1.565

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

Em média, as demandas Não Propriamente de Ouvidoria foram finalizadas em 2,1 dias e as Próprias de Ouvidoria em 8,8 dias, considerando todas as áreas da ANS as quais foram designadas para resposta.

De uma forma geral, demandas encaminhadas às outras áreas da ANS apresentam tempo médio de resposta superior (tempo médio das Não Propriamente de Ouvidoria= 2,1 dias; tempo médio das Próprias de Ouvidoria= 9,3 dias) àquelas que são respondidas diretamente pela Ouvidoria da ANS (tempo médio das Não Propriamente de Ouvidoria= 0,9 dia; tempo médio das Próprias de Ouvidoria= 0,7 dia).

Apesar disso, observa-se uma manutenção do tempo médio de resposta geral no ano de 2016 comparado a 2015 no que diz respeito às Não Propriamente de Ouvidoria (2015= 2,1 e 2016= 2,1) e um pequeno aumento nas Próprias de Ouvidoria (2015=7,6 e 2016= 8,8). Fazendo essa mesma comparação entre os anos, mas analisando por área de resposta, observa-se que as outras áreas da ANS mantiveram seus tempos de finalização para as Não Propriamente de Ouvidoria (2015= 2,1 e 2016= 2,1) e uma ligeira elevação para as Próprias de Ouvidoria (2015= 8,2 e 2016= 9,3); enquanto a Ouvidoria manteve seus tempos de finalização para os dois tipos de classificação de demandas (Não Propriamente de Ouvidoria 2015= 0,8 e 2016= 0,9; Próprias de Ouvidoria 2015=0,5 e 2016= 0,7).

## 3. Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria

A primeira Pesquisa de Satisfação dos usuários da Ouvidoria da ANS foi conduzida em 2015, a partir de uma amostra aleatória do universo de demandas pertinentes à ANS que entraram e receberam resposta conclusiva naquele ano. Esse estudo foi a base para o aperfeiçoamento do instrumento e implantação da pesquisa permanente.

Dessa forma, a partir do dia primeiro de janeiro de 2016 todas as respostas conclusivas emitidas pela Equipe da Ouvidoria passaram a conter link de acesso para participação voluntária à Pesquisa de Satisfação. Ou seja, ao receber a resposta da Ouvidoria o usuário terá a oportunidade de avaliar o seu grau de satisfação acerca do atendimento recebido.

Nesse relatório, são apresentados os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários da Ouvidoria da ANS, no ano de 2016.

### METODOLOGIA

Os dados foram coletados a partir de questionário estruturado com perguntas fechadas para se obter informações padronizadas passíveis de tratamento estatístico.

Utilizou-se o software livre FormSUS, um serviço do DATASUS, para criação do questionário. Esse foi construído atendendo aos critérios de simplicidade, objetividade, clareza e celeridade. O instrumento possui 11 (onze) perguntas agrupadas em três dimensões, quais sejam: identificação da demanda, sociodemográfica e, por último, avaliação do serviço prestado pela Ouvidoria (Anexo I).

O acesso ao questionário é feito por meio do link:

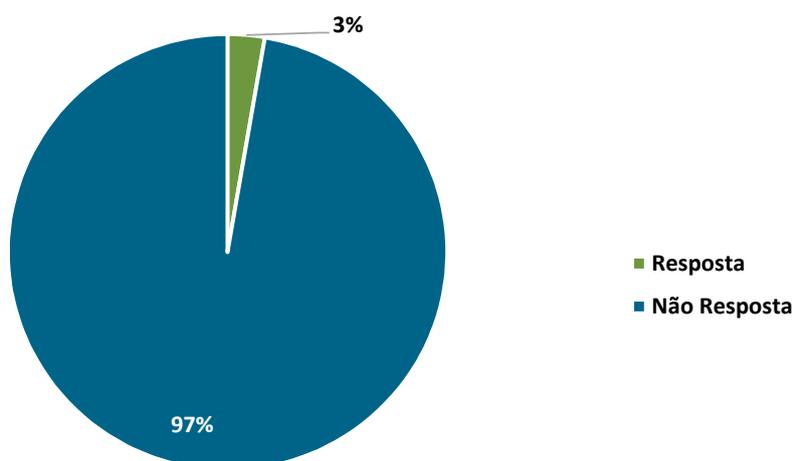
[http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id\\_aplicacao=18628](http://formsus.datasus.gov.br/site/formulario.php?id_aplicacao=18628), presente na parte inferior de todas as respostas conclusivas aos usuários dos canais de atendimento da Ouvidoria.

As informações foram analisadas de forma descritiva (frequência absoluta e relativa).

## RESULTADOS

A análise contou com dados de 206 questionários de um universo de 7.574 demandas entrantes e concluídas no período de 10 (dez) meses do ano de 2016. Ou seja, a taxa de resposta à pesquisa foi de 3% (Gráfico 7).

**Gráfico 7 - Taxa de Resposta à Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

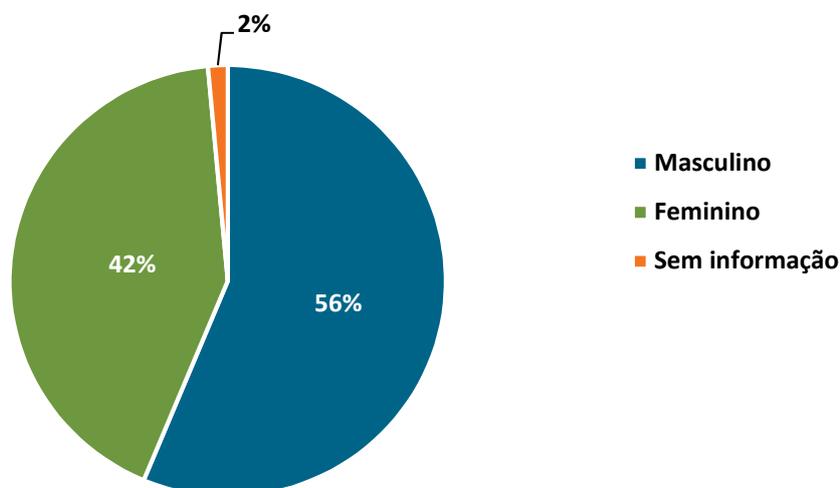
A seguir são apresentados os outros resultados da pesquisa.

## PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS RESPONDENTES

### Gênero

Dos 206 respondentes, 116 (56%) são homens e 87 (42%) mulheres (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Gênero

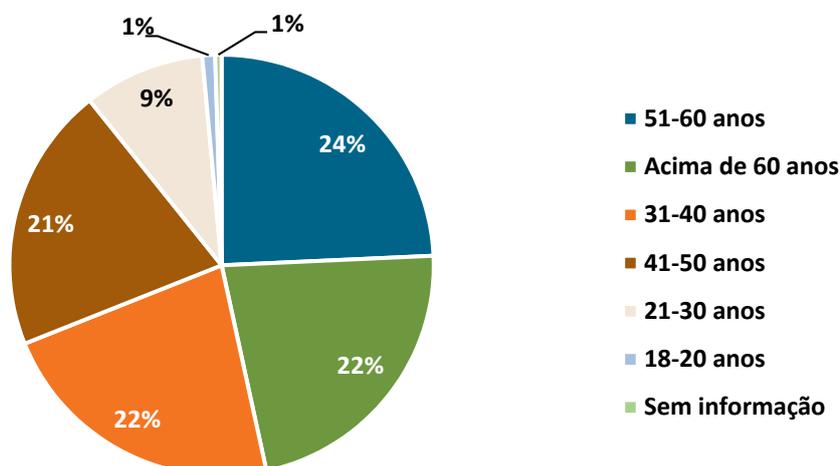


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

### Faixa Etária

O maior número de respondentes possui idade na faixa de 51-60 anos (N= 50; 24%), seguido pelas faixas acima de 60 anos e 31-40 anos, ambos com o mesmo quantitativo (N= 46; 22%), 41-50 anos (N= 42; 21%), 21-30 anos (N= 19; 9%) e a faixa de 18-20 anos com o menor número (N= 2; 1%) (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Faixa Etária

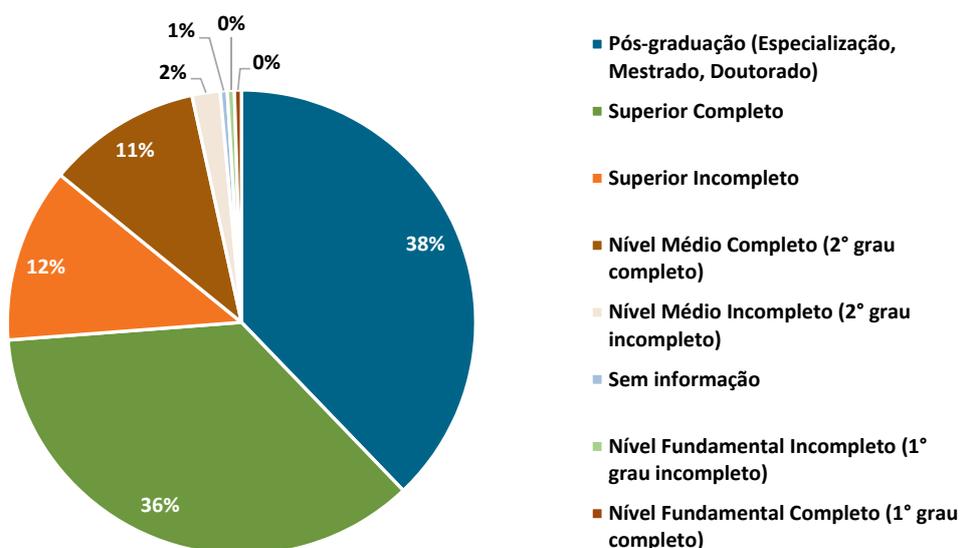


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

## Escolaridade

Em relação à escolaridade, a maioria dos respondentes possui Pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado) (N= 78; 38%) e Superior Completo (N= 74; 36%), seguidos pelos níveis Superior Incompleto (N= 25; 12%) e Médio Completo (N= 22; 11%). Houve percentual insignificante de respondentes com níveis mais baixos de escolaridade, tais como Médio Incompleto, Fundamental Incompleto e Completo (2%; 0,4% e 0,4%; respectivamente) (Gráfico 10).

Gráfico 10 - Escolaridade

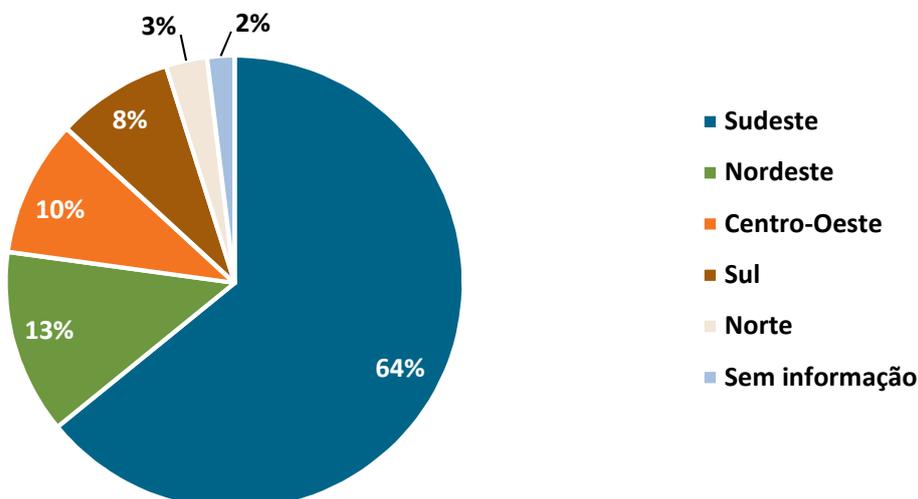


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

## Regiões do Brasil

No que tange à Região brasileira de residência, grande parte dos respondentes reside na região Sudeste (N= 132; 64%), seguido pelas regiões Nordeste (N= 27; 13%), Centro-Oeste (N= 20; 10%), Sul (N= 17; 8%), e Norte (N= 6; 2%) (Gráfico 11).

Gráfico 11 – Regiões do Brasil



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

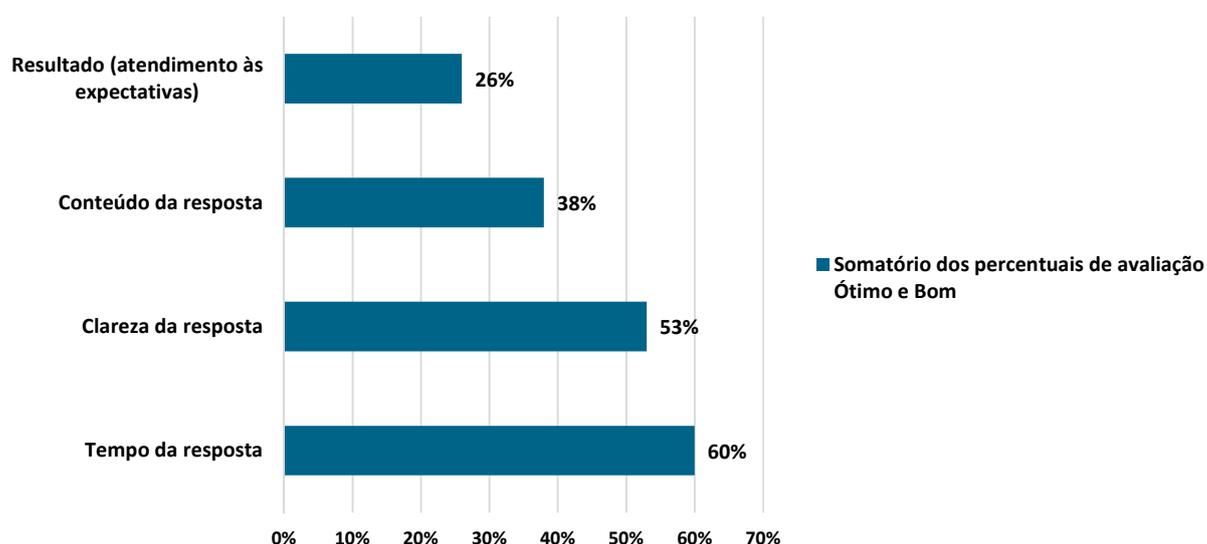
## AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA

### Qualidade da resposta

A qualidade da resposta foi avaliada por meio de 4 (quatro) atributos: tempo (agilidade na obtenção da resposta), clareza (facilidade de compreensão do texto), conteúdo (fundamento teórico) e resultado (atendimento à expectativa) das respostas dadas aos usuários da Ouvidoria. Os atributos foram classificados em “Ótimo”, “Bom”, “Regular” e “Ruim”. O Gráfico 6 apresenta o somatório dos percentuais de avaliação “Ótimo” e “Bom”.

O atributo mais bem avaliado foi o tempo de resposta (60%), seguido pela clareza do texto de resposta (53%), conteúdo (38%) e, por último, resultado das respostas (26%).

**Gráfico 12 – Qualidade da Resposta**

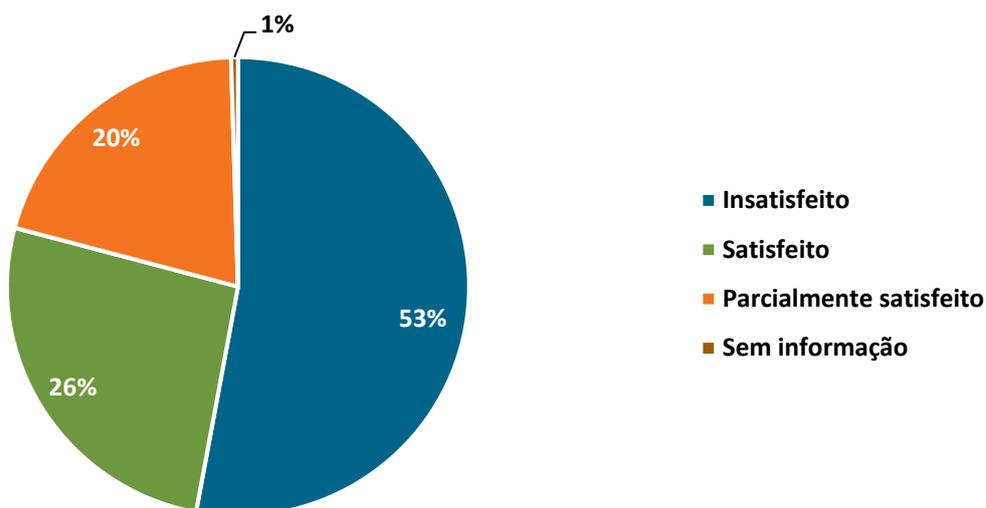


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

### Grau de Satisfação

Em relação à satisfação quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria, 53% (N= 109) dos respondentes informaram que estavam “Insatisfeitos”, 26% (N= 54) “Satisfeitos” e 20% (N= 42) “Parcialmente Satisfeitos” (Gráfico 13).

Gráfico 13 – Grau de Satisfação

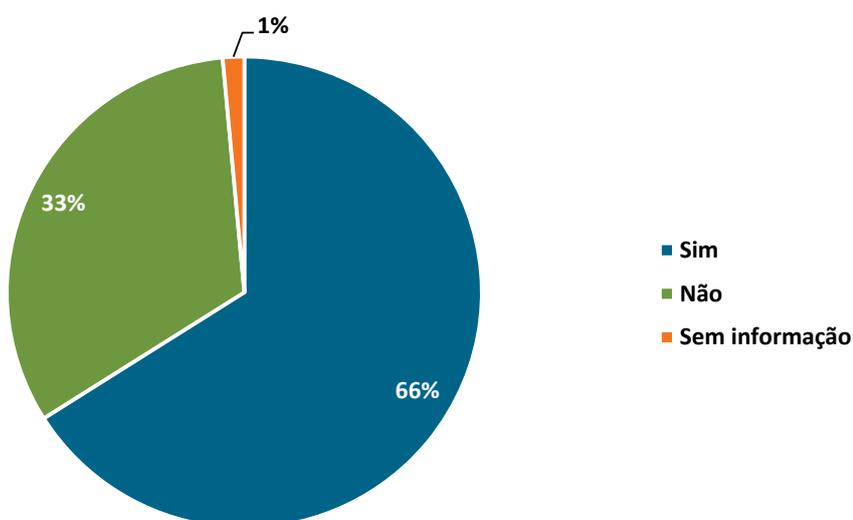


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

### Nova utilização do serviço da Ouvidoria

Quando perguntados sobre a possibilidade de se utilizar novamente do serviço da Ouvidoria, a grande maioria respondeu “Sim” (N= 136; 66%) e uma pequena parte respondeu “Não” (N= 67; 33%) (Gráfico 14).

Gráfico 14 - Nova utilização do serviço da Ouvidoria



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

Analisando apenas o grupo que relatou insatisfação com os serviços em relação à possibilidade de uma nova utilização, observa-se que aproximadamente 40% deles, mesmo insatisfeitos, voltariam a utilizar o canal de Ouvidoria da ANS (Tabela 3).

**Tabela 3 – Grau de satisfação, segundo nova utilização dos serviços da Ouvidoria**

Nova utilização dos serviços da Ouvidoria							
Grau de Satisfação	Sim	%	Não	%	Sem Informação	%	Total
Insatisfeito	42	39	65	60	2	2	109
Parcialmente Satisfeito	40	95	2	5	-	-	42
Satisfeito	54	100	-	-	-	-	54
Sem Informação	-	-	-	-	1	-	1
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>66</b>	<b>67</b>	<b>33</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>206</b>

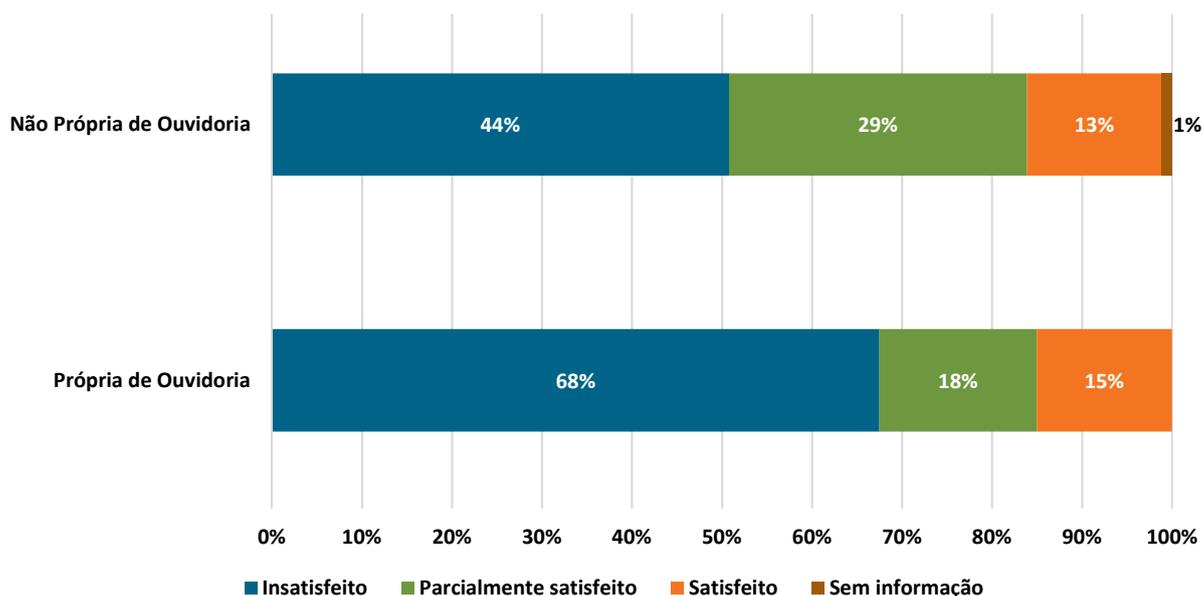
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

## AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA – POR TIPO DE DEMANDA

### Grau de Satisfação

Foi feita análise comparativa do grau de satisfação entre as demandas classificadas como “Não Próprias de Ouvidoria” e “Próprias de Ouvidoria”. Observou-se que a insatisfação é maior (68%) no grupo de demandas típicas de Ouvidoria, conforme Gráfico 15.

**Gráfico 15 - Grau de Satisfação, segundo tipo da demanda**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

### Qualidade da resposta – Demandas “Próprias de Ouvidoria”

A análise da qualidade da resposta no grupo de demandas “Próprias de Ouvidoria” demonstrou que a opção “Ruim” foi maior no atributo relativo ao resultado, isto é, no atendimento às expectativas (85%), seguido pelo conteúdo (59%), tempo (44%) e clareza da resposta (41%) (Gráfico 16).

Gráfico 16 - Qualidade da resposta – Demandas “Próprias de Ouvidoria”



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

### Discussão e Conclusão

Visando estimular a participação social, e principalmente, atender à necessidade de incrementar ferramentas de acompanhamento e controle sobre a qualidade de seus serviços de atendimento, a Ouvidoria da ANS adotou a rotina de aferição do grau de satisfação dos usuários.

Das análises, destaca-se que, de uma forma geral, 53% dos participantes se consideram insatisfeitos com os serviços prestados por nossa Ouvidoria. A insatisfação é ainda maior quando os relatos são desagregados por tipo de demanda, isto é, 68% dos indivíduos cujas demandas foram classificadas como típicas de Ouvidoria avaliaram negativamente o serviço recebido. Uma das possíveis explicações para o alto grau de insatisfação, nesse tipo de demanda, pode ser atribuída ao fato de a Ouvidoria ser a última instância dentro da instituição para resolução dos pleitos. Logo, caso a expectativa criada em torno da questão não seja atendida, o grau de insatisfação tende a ser maior. Outra explicação pode ser atribuída ao viés do respondente, ou seja, pessoas insatisfeitas costumam ser mais participativas no que diz respeito a procurar meios de comunicar suas críticas, em relação àquelas com maiores níveis de satisfação.

Por outro lado, quando perguntados sobre a nova utilização do canal 66% relataram “Sim” e, dentro do grupo de insatisfeitos, 40% possuem esse mesmo relato positivo. Ou seja, apesar da insatisfação acerca dos serviços prestados, muitas vezes associada ao não atendimento às expectativas e, não propriamente em relação à qualidade do atendimento, boa parte dos usuários demonstra ter credibilidade e confiança na Ouvidoria da ANS.

Especificamente em relação à qualidade de nossas respostas, tanto no geral de demandas quanto no grupo das demandas “Próprias de Ouvidoria”, tempo e clareza (facilidade de compreensão do texto) da resposta foram os atributos mais bem avaliados. Conforme esperado, o resultado obtido ao acionar o órgão regulador, ou seja, o atendimento às suas expectativas foi o atributo pior avaliado pelo respondente. Outro atributo não tão bem avaliado foi o conteúdo da resposta (fundamento técnico).

Apesar de o tempo de resposta não ser o principal fator de insatisfação dos usuários, a Ouvidoria por meio da DICOL publicou em 1º de dezembro a Resolução Administrativa nº 65. Esse normativo estabelece, entre outras coisas, prazo de resposta das áreas técnicas à Ouvidoria, bem como da própria Ouvidoria, a fim de tornar a resposta aos usuários mais célere.

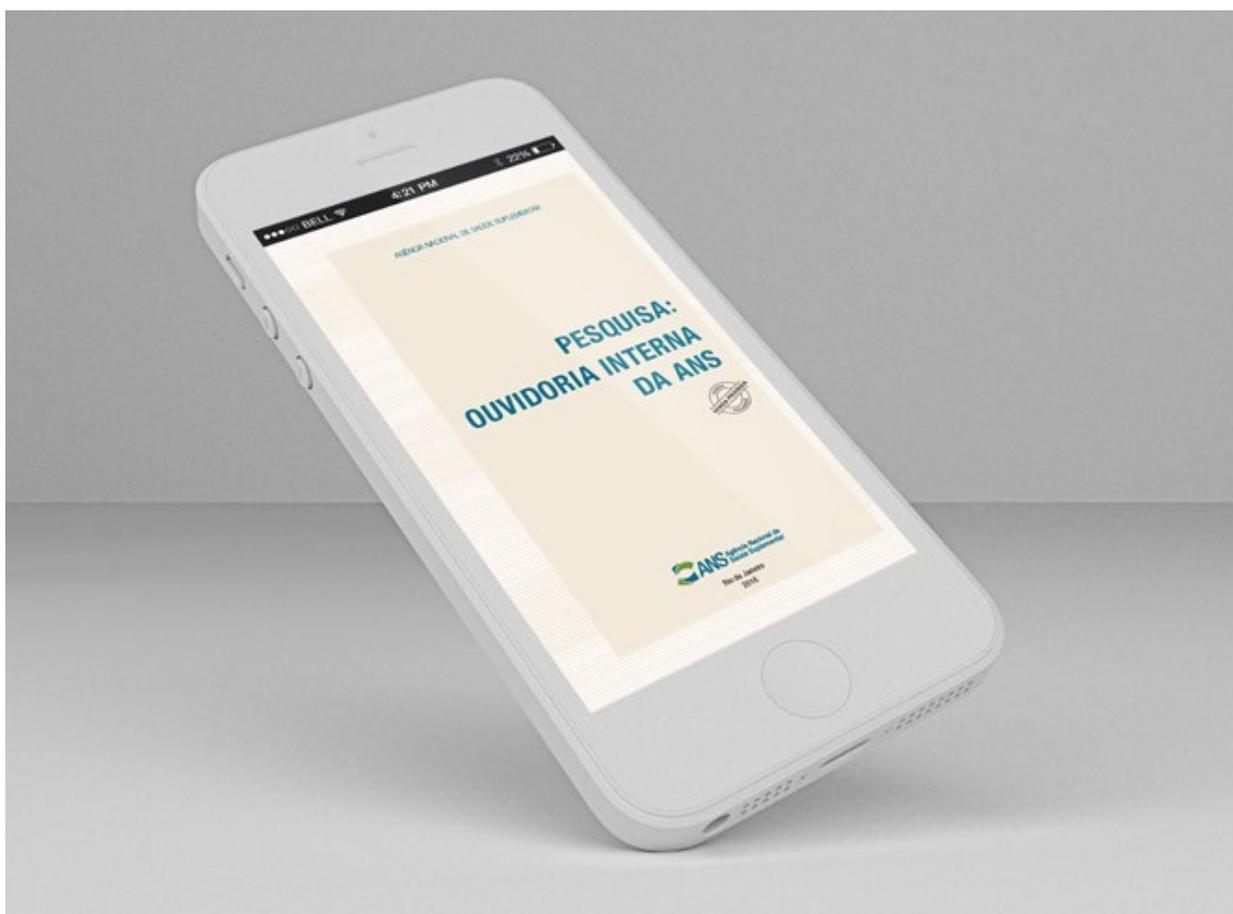
O conteúdo das respostas também será objeto de análise. Nesse sentido, as respostas padrão e aquelas advindas das áreas técnicas serão reavaliadas no intuito de adequá-las, caso necessário, para atenderem de forma objetiva e direta o que foi demandado pelos usuários.

A pesquisa de satisfação também sofrerá adaptações, como por exemplo, será acrescentada pergunta sobre a qualidade da resposta para aqueles que relataram insatisfação com o serviço prestado pela Ouvidoria. Dessa forma, ter-se-á maior probabilidade de identificar as reais motivações de insatisfação e, por conseguinte, maior gestão da informação e tomada de decisão, a fim de que medidas corretivas sejam providenciadas.



## 4. Pesquisa: Ouvidoria Interna

[http://www.ans.gov.br/images/stories/A\\_ANS/Ouvidoria/pesquisa-ouvidoriainterna-2016.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/pesquisa-ouvidoriainterna-2016.pdf)





# 5. Relatório Estatístico e Analítico das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2016 (ano base 2015)

[http://www.ans.gov.br/images/stories/A\\_ANS/Ouvidoria/rea-2015.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/rea-2015.pdf)

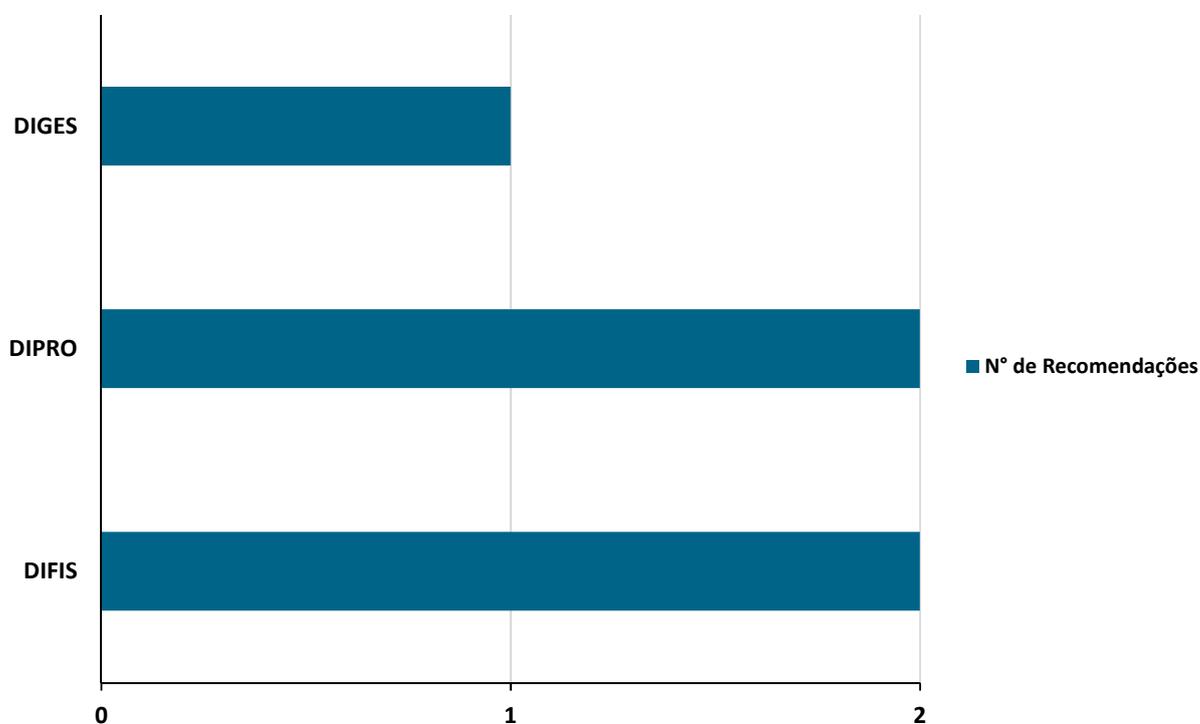




## 6 - Recomendações Expedidas

O ano de 2016 contou com um total de 5 (cinco) recomendações expedidas às áreas da ANS. Dessas, 40% foram feitas à Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (DIPRO), 40% à Diretoria de Fiscalização (DIFIS) e 20% à Diretoria de Gestão (DIGES)

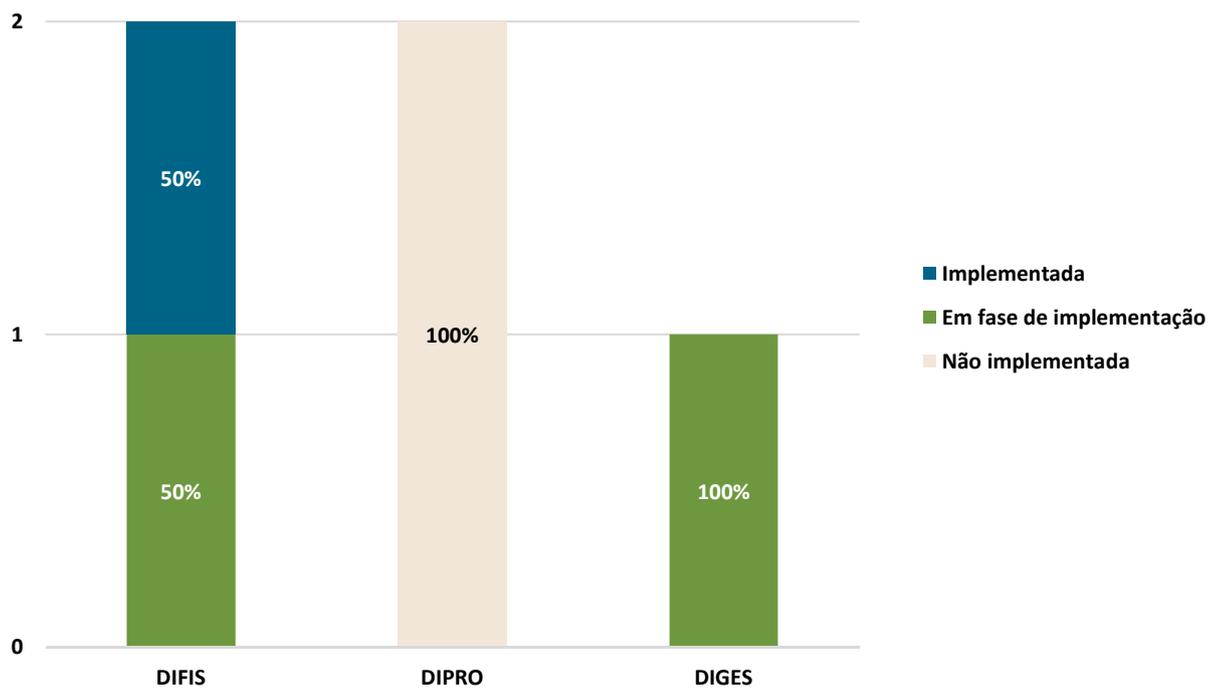
**Gráfico 17 - Recomendações expedidas em 2016, segundo áreas da ANS**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2016.

O término do ano de 2016 contou com 20% (N= 1) de suas recomendações implementadas, 40% (N= 2) em fase de implementação e 40% (N= 2) não implementadas, essas devidamente justificadas. A seguir é apresentado o status das recomendações segundo as áreas da ANS:

**Gráfico 18 - Status das Recomendações expedidas em 2016, segundo áreas da ANS**



## 7. Perspectivas para 2017

Em 2017, dar-se-á o terceiro ano de coleta e análise dos dados de todas as Ouvidorias de operadoras de planos privados de assistência à saúde. A análise da série histórica possibilitará conclusões mais fidedignas acerca da evolução das atividades desenvolvidas por esses canais, na busca de excelência no atendimento e aumento de satisfação dos beneficiários.

O fortalecimento das unidades de Ouvidoria continuará sendo questão de grande importância em nossas atividades, tendo em vista o papel dessas na garantia do controle, participação social e gestão dos serviços contratados. Além de fomentar mediação e conciliação entre as partes, tornando essas unidades um forte instrumento de mitigação da judicialização no âmbito da saúde suplementar.

Um dos principais projetos será ampliar o diálogo com a sociedade, por meio da transparência no tratamento das demandas, permitindo que os demandantes possam acompanhar de forma virtual a tramitação das manifestações.

Ademais, com a publicação da RA nº 65, pretende-se, intensificar o monitoramento de demandas, o que contribuirá para a redução do tempo de resposta, aprimorando, assim, os serviços prestados à sociedade.

Pretende-se atuar e ampliar a promoção de ações em rede junto às demais Ouvidorias Públicas e a Ouvidoria-Geral da União (OGU) visando a troca de expertises que auxiliem no aprimoramento institucional da ANS.

Por fim, a participação da Ouvidoria em eventos externos de capacitação e divulgação também será intensificada. Algumas ações nesse sentido já se encontram agendadas, tais como a Semana de Ouvidoria e acesso à Informação a ser realizada no mês de março pela OGU, o IV Fórum de Ouvidorias Públicas do Estado do Rio de Janeiro, em conjunto com FURNAS, ANCINE, TRT, MPRJ, CGU/RJ entre outros, e articulação em eventos, juntamente com o Departamento de Ouvidoria Geral do SUS (MS) e das demais agências reguladoras federais.



# ANEXO I

## Pesquisa de Satisfação – Ouvidoria da ANS

### SEÇÃO 1 – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA NA OUVIDORIA

- Protocolo N°

### SEÇÃO 2 – PERFIL DO RESPONDENTE:

#### Faixa Etária:

- 18-20 anos
- 21-30 anos
- 31-40 anos
- 41-50 anos
- 51-60 anos
- Acima de 60 anos

#### Gênero:

- Feminino
- Masculino

#### Escolaridade:

- Nível Fundamental Incompleto (1° grau incompleto)
- Nível Fundamental Completo (1° grau completo)
- Nível Médio Incompleto (2° grau incompleto)
- Nível Médio Completo (2° grau completo)
- Superior Incompleto
- Superior Completo
- Pós-graduação (Especialização, Mestrado, Doutorado)

#### Região do País (localização de sua residência):

- Centro-Oeste
- Norte
- Nordeste
- Sudeste
- Sul

## SEÇÃO 3 – AVALIAÇÃO DO SERVIÇO PRESTADO PELA OUVIDORIA DA ANS: COMO VOCÊ AVALIA A RESPOSTA DADA À SUA MANIFESTAÇÃO QUANTO A(O):

Tempo de resposta:

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Clareza da resposta (quanto à facilidade de compreensão do texto):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Conteúdo da resposta (quanto ao fundamento técnico):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Resultado (quanto ao atendimento de sua expectativa):

- Ruim
- Regular
- Bom
- Ótimo

Como você avalia o seu nível de satisfação em relação ao atendimento de sua demanda pela Ouvidoria da ANS?

- Satisfeito
- Parcialmente satisfeito
- Insatisfeito

Você utilizaria novamente o serviço da Ouvidoria da ANS?

- Sim
- Não





PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



*Use a opção do código  
para ir ao portal da ANS*



Ministério da  
Saúde

