

REA-OUVIDORIAS 2022 TUTORIAL PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

OUVIDORIA DA ANS

- Principais **NORMAS**: Resolução Normativa – RNº 323/2013 e Instrução Normativa – IN nº 2/2014.
- Guarde o **RECIBO ELETRÔNICO DE PROTOCOLO**, seu comprovante de envio do REA-Ouvidorias: cabe à operadora guardar os dados enviados por 5 anos.
- Considere o **PRAZO**: não deixe para enviar o formulário nos últimos dias de envio. O período para envio vai até **15/04/2022**.
- Envie suas **DÚVIDAS**: rea-ouvidorias@ans.gov.br
- Utilize um desses **NAVEGADORES DE INTERNET**:



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

Saiba mais sobre o Protocolo eletrônico da ANS em:

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

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

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

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

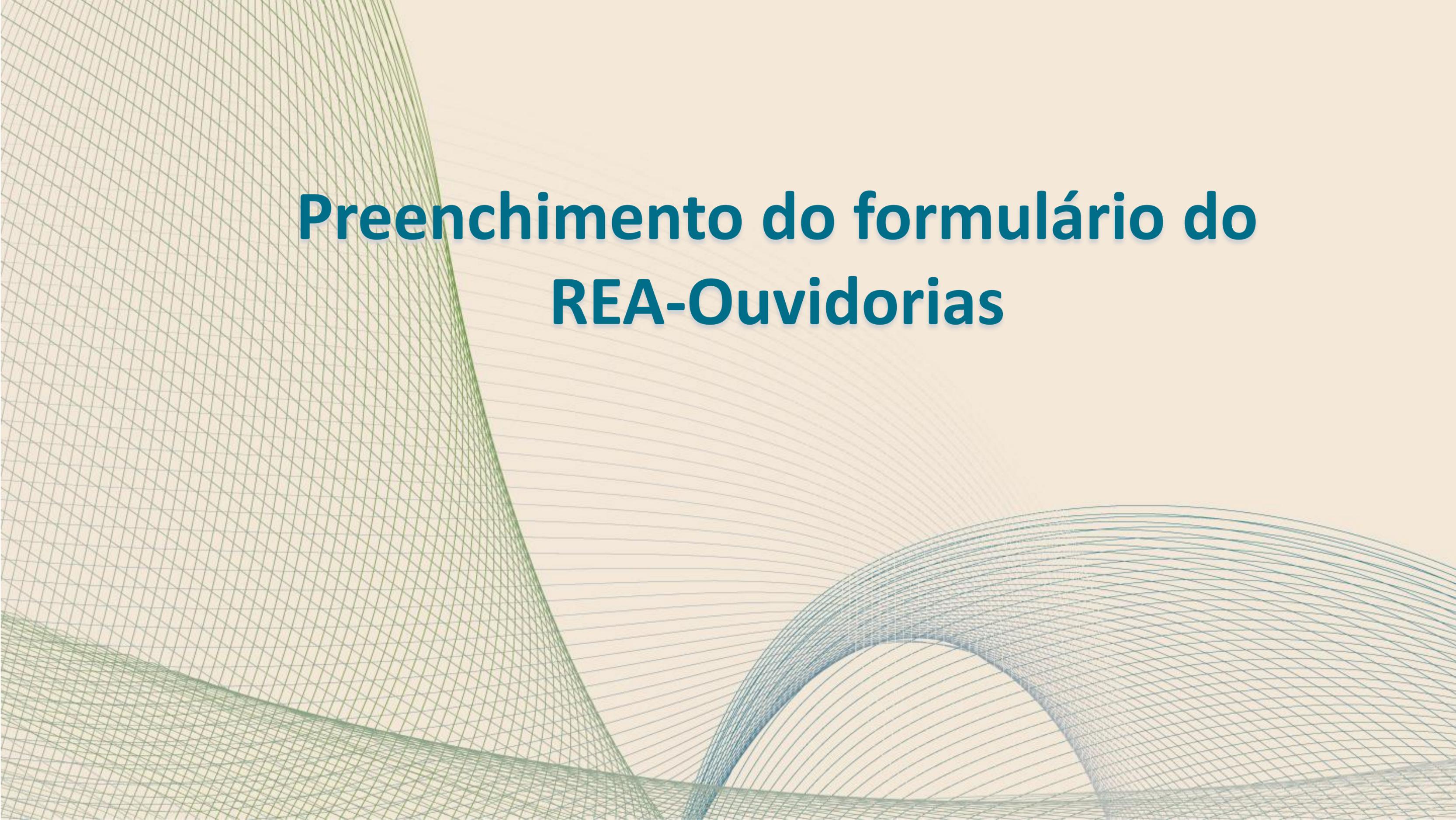
- Para que a ouvidoria da operadora possa enviar o formulário REA-Ouvidorias é necessário que o usuário do ouvidor seja criado no ADMP-OPERADORA e que seja concedido acesso aos seguintes perfis do sistema E-PROTOCOLO-EXTERNO - Protocolo Eletrônico:



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

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





Preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias

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



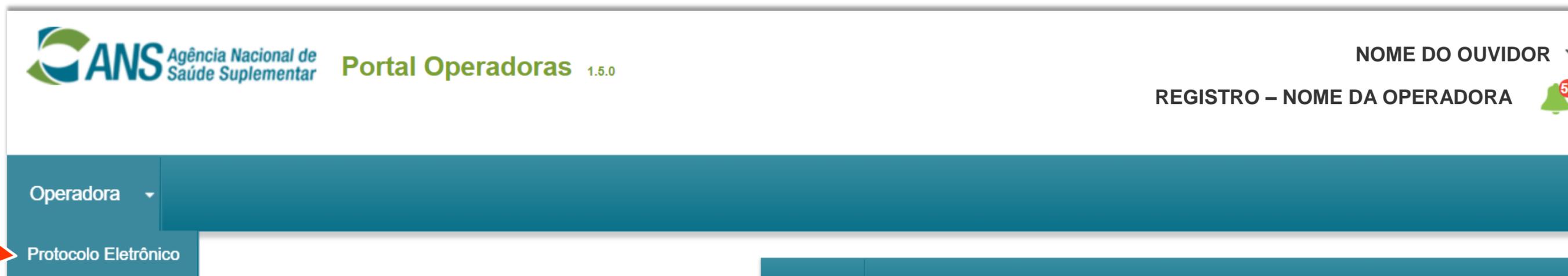
Atenção! O acesso será feito através do usuário, que é o **CPF** do ouvidor e a **SENHA** que ele criar quando acessar o sistema pela primeira vez.

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

A screenshot of the ANS Portal Operadoras login page. At the top left is the ANS logo (Agência Nacional de Saúde Suplementar). To the right of the logo is the text 'Portal Operadoras'. Below this is a 'Login' section with the instruction: 'Informe seu usuário e senha para acessar a aplicação ou reinicie com seu eToken inserido na porta USB.' There are two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is a green button labeled 'Acessar'. At the bottom of the form is a link that says 'Esqueci minha senha!'.

1º passo: Clicar em “Protocolo Eletrônico”

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



2º passo: Clicar em “Iniciar Petição”



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

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

Operadora ▾

Petição

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

Informações Básicas

Se for uma nova petição a partir de uma notificação existente, coloque o número do protocolo eletrônico.

Número do protocolo originário: Limpar Pesquisar

Se for uma nova petição, inicie aqui.

Tipo de Protocolo: Assunto: *

Não preencher este item

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

O MODELO DO FORMULÁRIO está disponível em:

https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/canais-de-atendimento/ouvidoria/REAOuvidorias_2022_Modelo_do_formulario.pdf



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

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

Operadora ▾

Petição

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

Informações Básicas

Se for uma nova petição, inicie aqui.	
Tipo de Protocolo Ouvidoria	Assunto REA-OUIDORIAS

Orientações de Preenchimento

RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS - REA-OUIDORIAS 2021

A Resolução Normativa - RN nº 323/2013 instituiu a criação de unidade de Ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde e a obrigatoriedade de enviar, anualmente, à ANS o relatório do atendimento prestado por essas unidades, o REA-OUIDORIAS.

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

Processo Administrativo:

33910.038010/2021-47

Contatos da Ouvidoria:

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

Informar o DDD do telefone.

Dados do Protocolo

Processo Administrativo: * ?

1) Ano dos dados informados: * ?
 2021

2) E-mail do responsável pela Ouvidoria: * ?

3) Telefone de contato: * ?

- Os itens de 4 a 7 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2021 (RN nº 395/16).

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial em 2021, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 5, 6 e 7.

Pule para o item 8.

4) [REANÁLISE] Sua unidade de Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise de cunho assistencial?: *

NÃO SIM

5) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos no período:

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

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

4000 caracteres restantes.

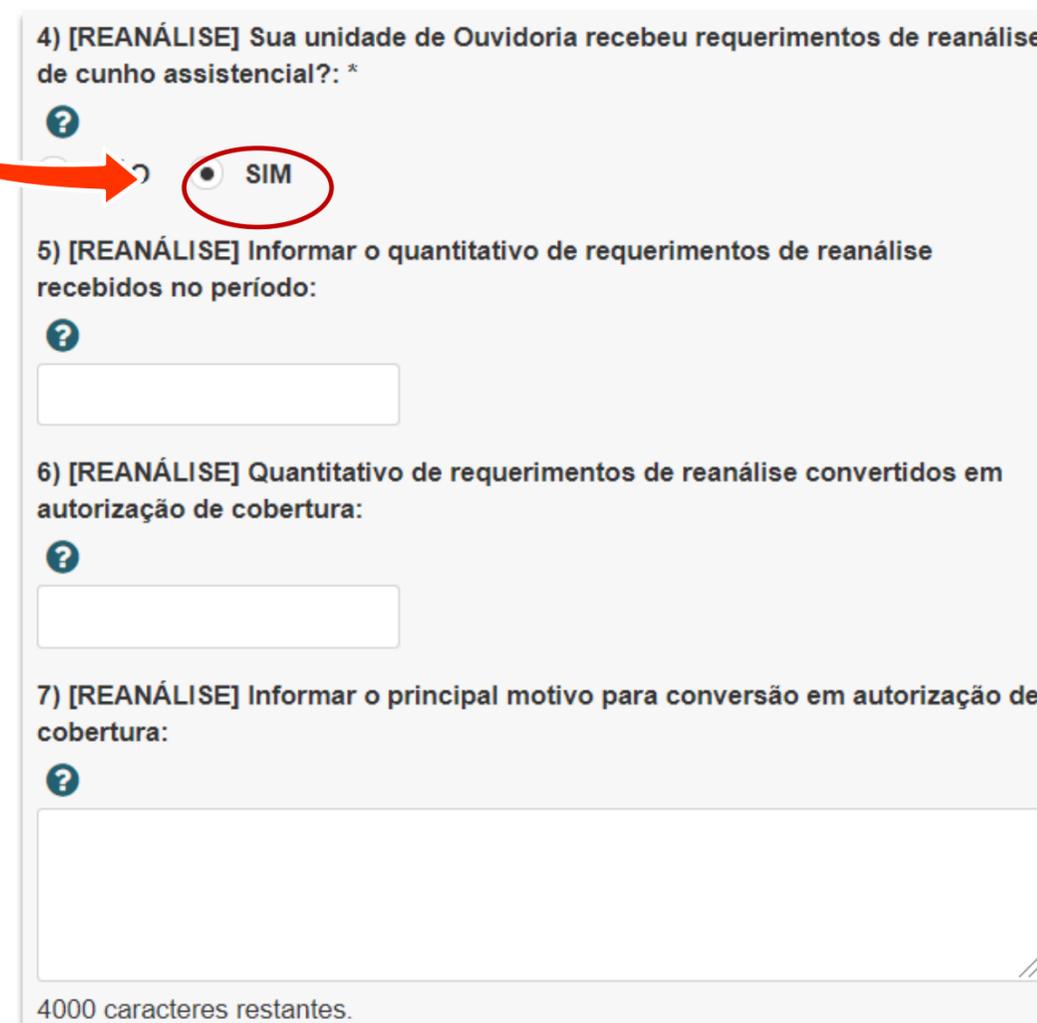
- Os itens de 4 a 7 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2020 (RN nº 395/16).

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial em 2021, marcar **SIM**.

PREENCHER os itens 5, 6 e 7.

Atenção! A quantidade informada no item 6 **NÃO PODE SER MAIOR** do que a do item 5.

Não pode haver mais conversões do que Requerimentos de reanálise.



4) [REANÁLISE] Sua unidade de Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise de cunho assistencial?: *

NÃO **SIM**

5) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos no período:

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

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

4000 caracteres restantes.

- Os itens de 8 a 47 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2021.

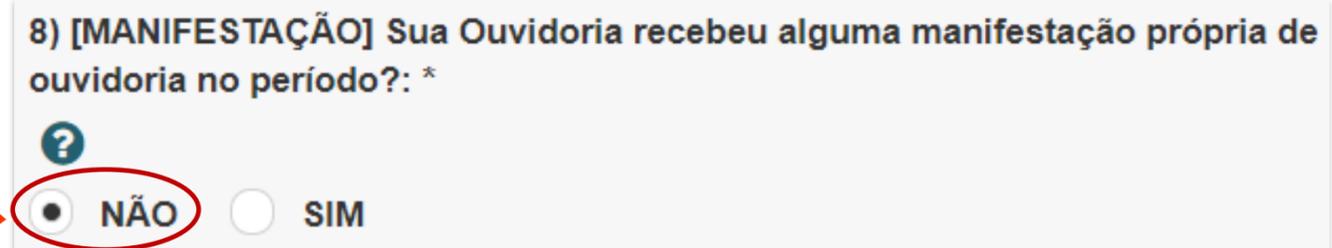
Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens de 9 a 47.

Pule para o item 48.

8) [MANIFESTAÇÃO] Sua Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?: *

NÃO SIM

A screenshot of a survey question. The question is: "8) [MANIFESTAÇÃO] Sua Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?: *". Below the question are two radio buttons: "NÃO" and "SIM". The "NÃO" radio button is selected and circled in red. A red arrow points from the text "Se a operadora NÃO TIVER RECEBIDO..." to the "NÃO" radio button.

- Os itens de 8 a 47 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2021.

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

Neste caso, **PREENCHER** os itens de 9 a 47.

8) [MANIFESTAÇÃO] Sua Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?: *

NÃO **SIM**

9) [MANIFESTAÇÃO] Quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período:

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

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

10) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail: ?	<input type="text" value="20,00"/>
11) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente: ?	<input type="text" value="20,00"/>
12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelas Redes Sociais: ?	<input type="text" value="20,00"/>
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site: ?	<input type="text" value="20,00"/>
14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone: ?	<input type="text" value="10,00"/>
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais: ?	<input type="text" value="10,00"/>

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

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

A soma de todos itens de 10 a 15 deve ser igual ao item 9.

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

16) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo: ?
20,00

17) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial: ?
20,00

18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro: ?
20,00

19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada: ?
20,00

20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): ?
20,00

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

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

A soma de todos itens de 16 a 20 deve ser igual ao item 9.

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

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

21) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta: ?
<input type="text" value="20,00"/>
22) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia: ?
<input type="text" value="20,00"/>
23) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio: ?
<input type="text" value="20,00"/>
24) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação: ?
<input type="text" value="20,00"/>
25) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão: ?
<input type="text" value="20,00"/>

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

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

A soma de todos itens de 21 a 25 deve ser igual ao item 9.

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

26) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo:
4,00

27) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial:
4,00

28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro:
4,00

29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada:
4,00

30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema tema SAC:
4,00

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

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

A soma de todos itens de 26 a 30 deve ser igual ao item 24.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2021.

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

31) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão:
5,00

32) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial:
5,00

33) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar:
5,00

34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato :
5,00

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

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

A soma de todos itens de 31 a 34 deve ser igual ao item 24.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2021.

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

35) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou interlocutor:
4,00

36) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor:
4,00

37) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo:
4,00

38) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços:
4,00

39) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes:
4,00

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

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

A soma de todos itens de 35 a 39 deve ser igual ao item 24.

Atenção! Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2021.

- Os itens de 40 a 44 referem-se ao **TEMPO DE RESPOSTA** às manifestações.
- O tempo de resposta deve ser contado em **DIAS ÚTEIS**.
- Devem ser calculados os seguintes indicadores:



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

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

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

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

44) [INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo: ?

4000 caracteres restantes.

A soma dos itens de 41 a 43 deve ser igual a 100.

Atenção! Se não houver caso de manifestação com resposta conclusiva fora do prazo, responder ao item 44 com **NÃO SE APLICA**.

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

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

Total de 4 manifestações

Somatório dos tempos = 197 dias

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

$$\text{TMRO} = 197 \div 4$$

$$\text{TMRO} = \mathbf{49,25 \text{ (dias úteis)}}$$



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

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

Total de 4 manifestações

2 manifestações com tempo de finalização até 7 dias

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

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

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



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

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

Total de 4 manifestações

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


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

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

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

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

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

Total de 4 manifestações

1 manifestação com tempo de finalização fora do prazo


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

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

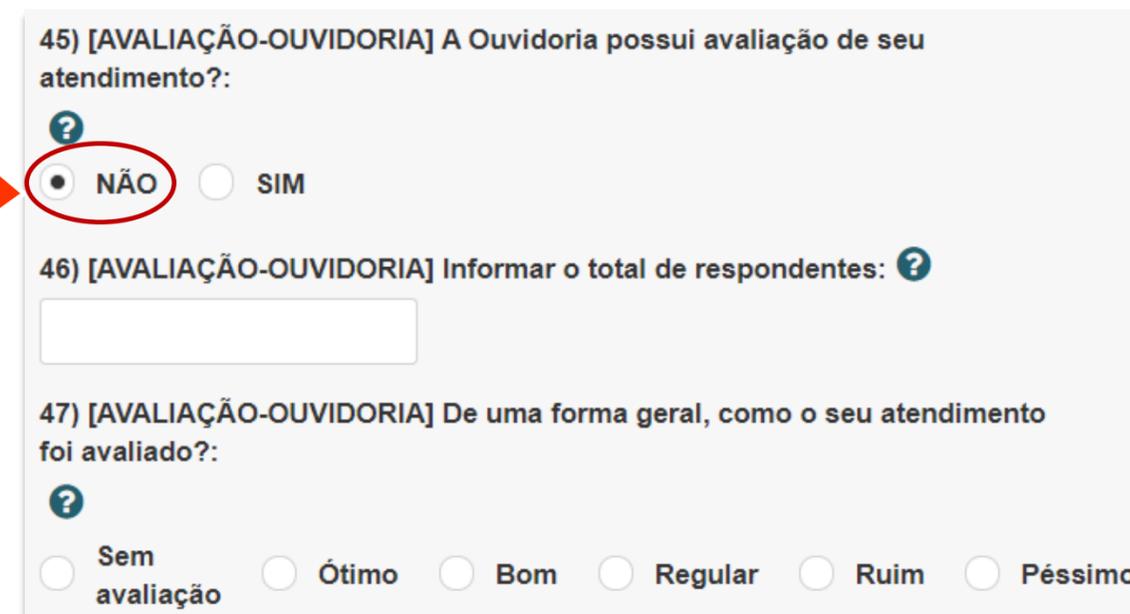
$$\text{PRFP} = \mathbf{25 (\%)}$$

- Os itens de 45 a 47 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

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

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 46 e 47.

Pule para o item 48.



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

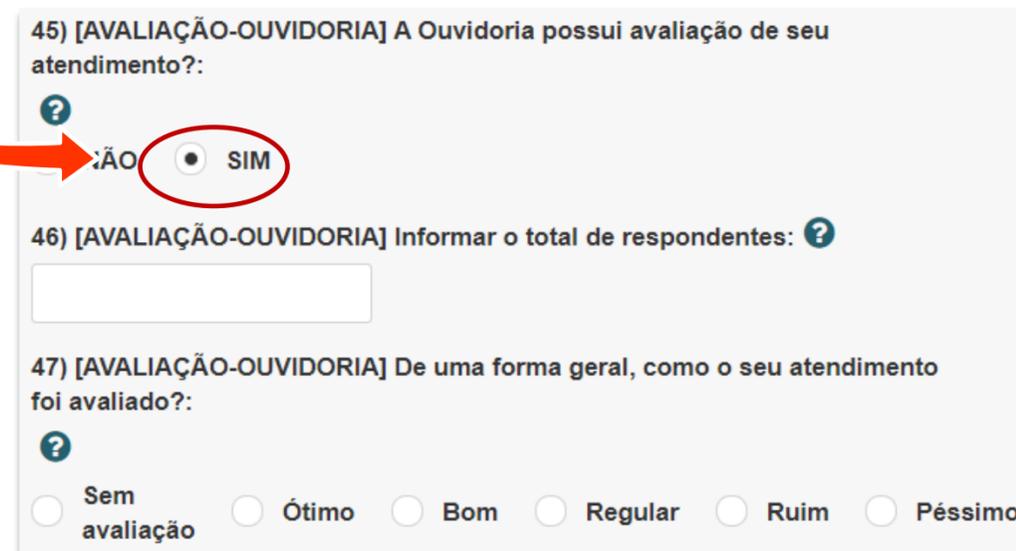
46) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes: ?

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

- Os itens de 45 a 47 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

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

PREENCHER os itens 46 e 47.



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

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

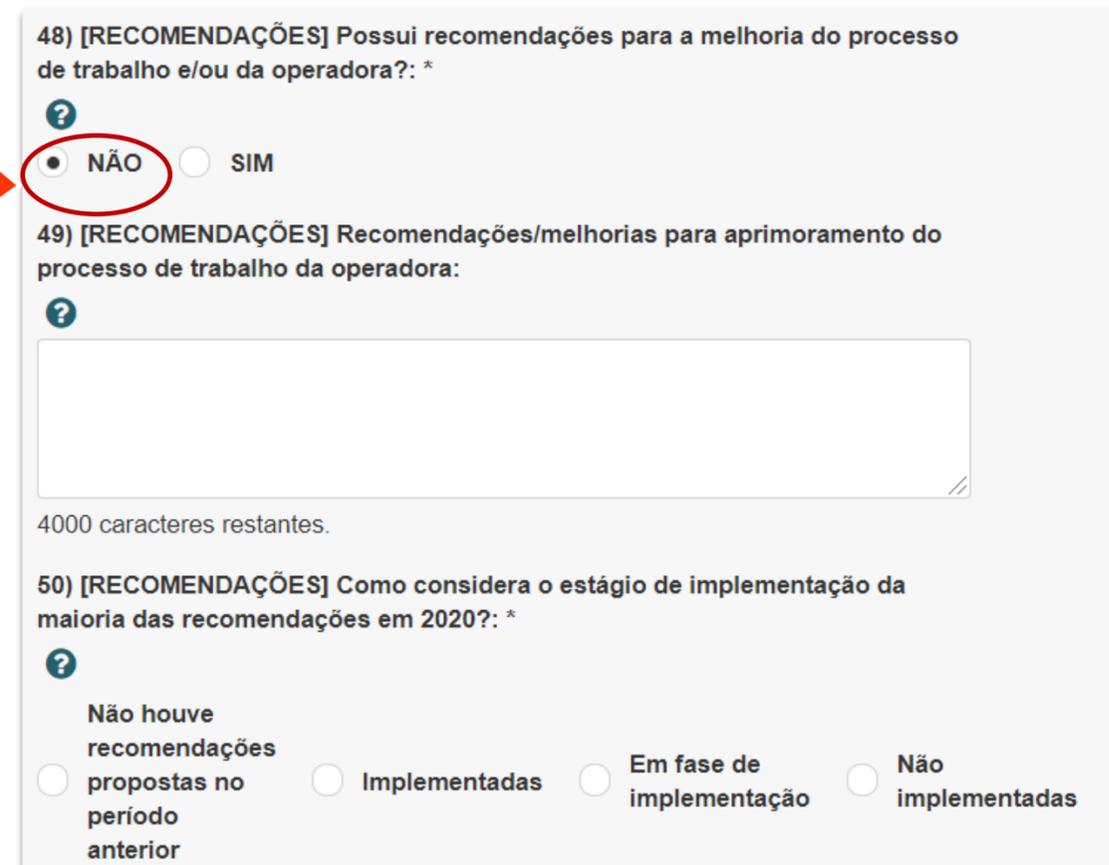
47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?:
 Sem avaliação Ótimo Bom Regular Ruim Péssimo

- Os itens 48 e 50 referem-se às **recomendações de melhorias** que a ouvidoria tem para o para aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

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

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 49.

Pule para o item 50.



48) [RECOMENDAÇÕES] Possui recomendações para a melhoria do processo de trabalho e/ou da operadora?: *

NÃO SIM

49) [RECOMENDAÇÕES] Recomendações/melhorias para aprimoramento do processo de trabalho da operadora:

4000 caracteres restantes.

50) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação da maioria das recomendações em 2020?: *

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

- Os itens 48 e 50 referem-se às **recomendações de melhorias** que a ouvidoria tem para o para aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

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

PREENCHER o item 49.

No item 50, informar sobre o *status* das **recomendações apontadas no REA-Ouvidorias 2021, ano base 2020**.

48) [RECOMENDAÇÕES] Possui recomendações para a melhoria do processo de trabalho e/ou da operadora?: *

NÃO SIM

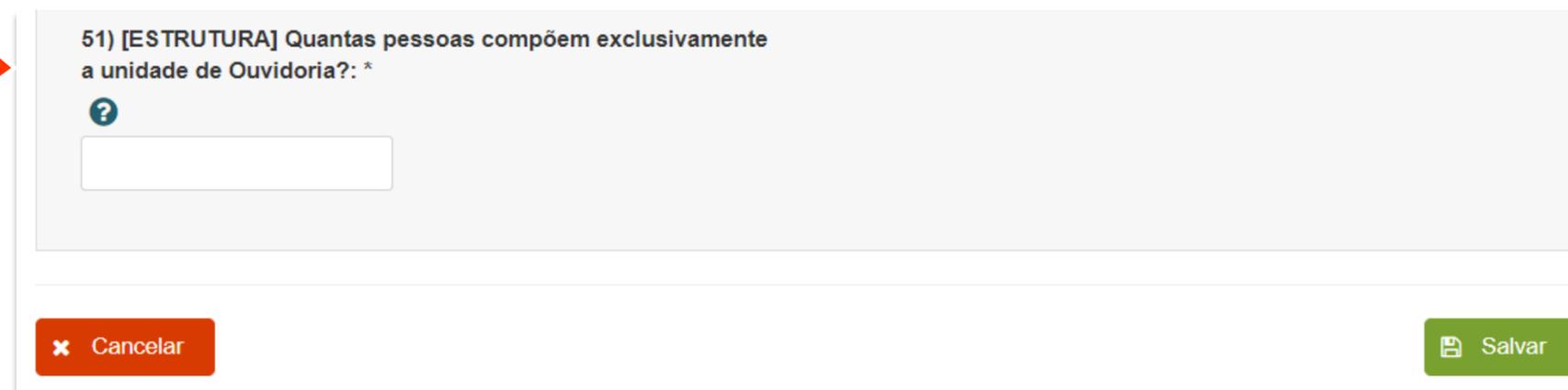
49) [RECOMENDAÇÕES] Recomendações/melhorias para aprimoramento do processo de trabalho da operadora:

4000 caracteres restantes.

50) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação da maioria das recomendações em 2020?: *

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

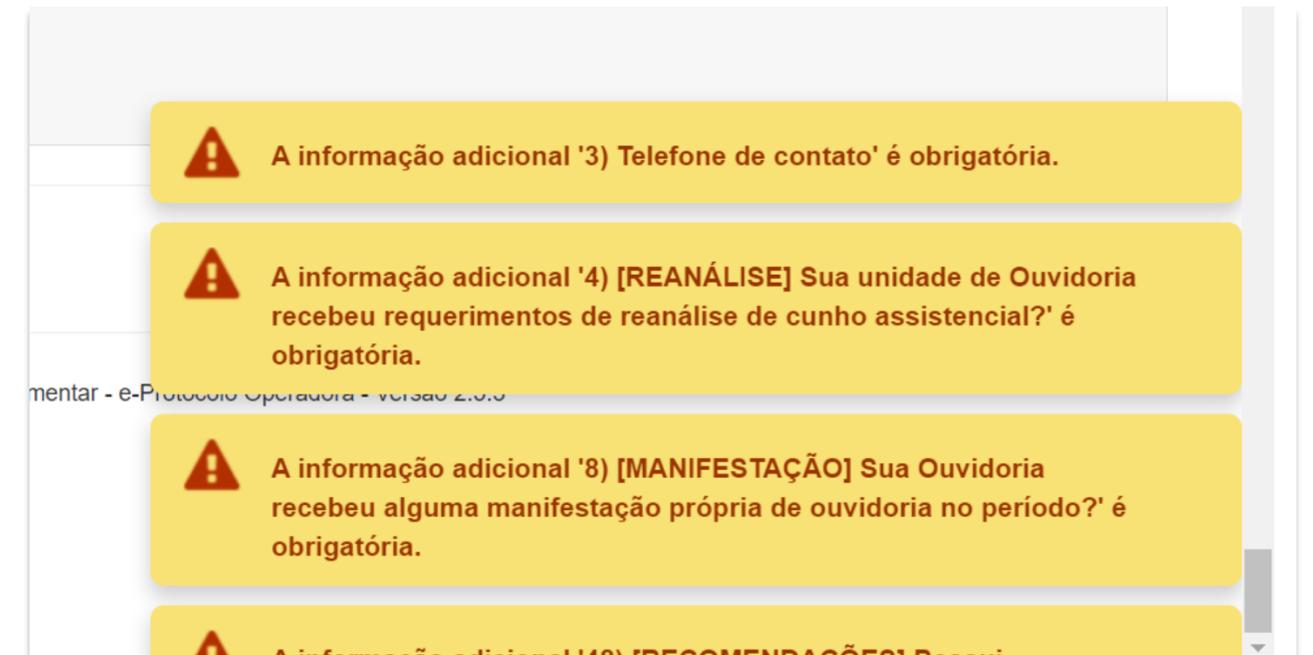
No item 51, informar o **quantitativo de pessoas** que compõem a unidade de Ouvidoria, incluindo o ouvidor.



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

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

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



Operadora ▾

- A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória. ✕
- A informação adicional '4) [REANÁLISE] Sua unidade de Ouvidoria recebeu requerimentos de reanálise de cunho assistencial?' é obrigatória.
- A informação adicional '8) [MANIFESTAÇÃO] Sua Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?' é obrigatória.
- A informação adicional '48) [RECOMENDAÇÕES] Possui recomendações para a melhoria do processo de trabalho e/ou da operadora?' é obrigatória.
- A informação adicional '50) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação da maioria das recomendações em 2020?' é obrigatória.
- A informação adicional '51) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?' é obrigatória.

Se todos os campos obrigatórios forem preenchidos, aparecerá uma janela com a declaração de envio do formulário do REA-Ouvidorias. Incluindo os itens que não foram preenchidos.

Neste momento, o ouvidor pode conferir os dados, salvar e/ou imprimir o documento.

Atenção! O ouvidor ainda precisa enviar o formulário para que seja recebido pela Ouvidoria da ANS.

Documento Automático

Petição 1 / 2 | 80%

Operadora: REGISTRO – NOME DA OPERADORA
Processo Número nº 33910.XXXXXX/2021-XX
Ouvidoria - REA-OUVIDORIAS

Eu, NOME DO OUVIDOR, CPF número (XXX.XXX.XXX-XX) declaro que enviei as informações abaixo da operadora NOME DA OPERADORA(Registro) solicitado. conforme

- 1) Ano dos dados informados: 2020
- 2) E-mail do responsável pela Ouvidoria:
- 3) Telefone de contato:
- 4) [REANÁLISE] Ouvidoria recebeu requerimento de reanálise de cunho assistencial?
- 5) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos no período:
- 6) [REANÁLISE] Quantitativo de req. de reanálise que foram convertidos em autorização de cobertura:
- 7) [REANÁLISE] Informar o principal motivo, para conversão em autorização de cobertura.:
- 8) [MANIFESTAÇÃO] Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria no período?:
- 9) [MANIFESTAÇÃO] Quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período:
- 10) [CANAL] Recebidas por E-mail:
- 11) [CANAL] Recebidas Presencialmente:
- 12) [CANAL] Recebidas pela Redes Sociais:
- 13) [CANAL] Recebidas pelo Site:

Fechar Confirmar

Finalizada a conferência, clicar em **CONFIRMAR**.

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

Documentos
Petição: * ?

+ Inserir Petição

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

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

Anexos: ?

+ Inserir Anexo Reutilizar documentos protocolados

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

Fechar Enviar

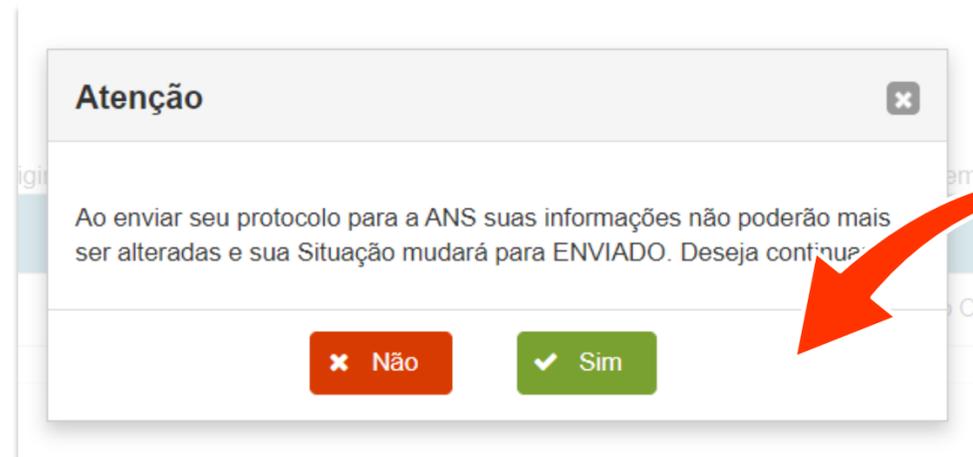
Não utilizar estes itens.

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

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

Clicar em **ENVIAR**.

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



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

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

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

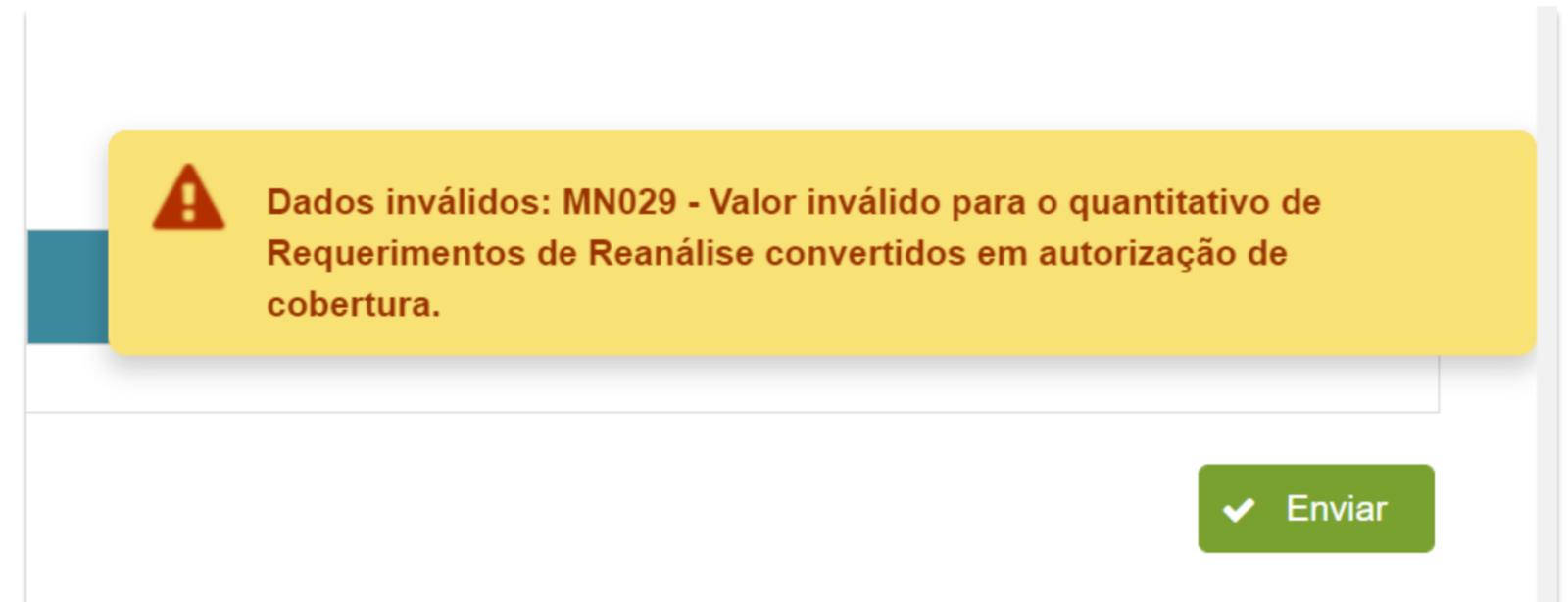
Atenção! O protocolo eletrônico da ANS **NÃO ACEITARÁ** formulários com inconsistências.

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

Exemplos de avisos sobre inconsistências:

Topo da página

Lateral da página



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

✓ Enviar

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

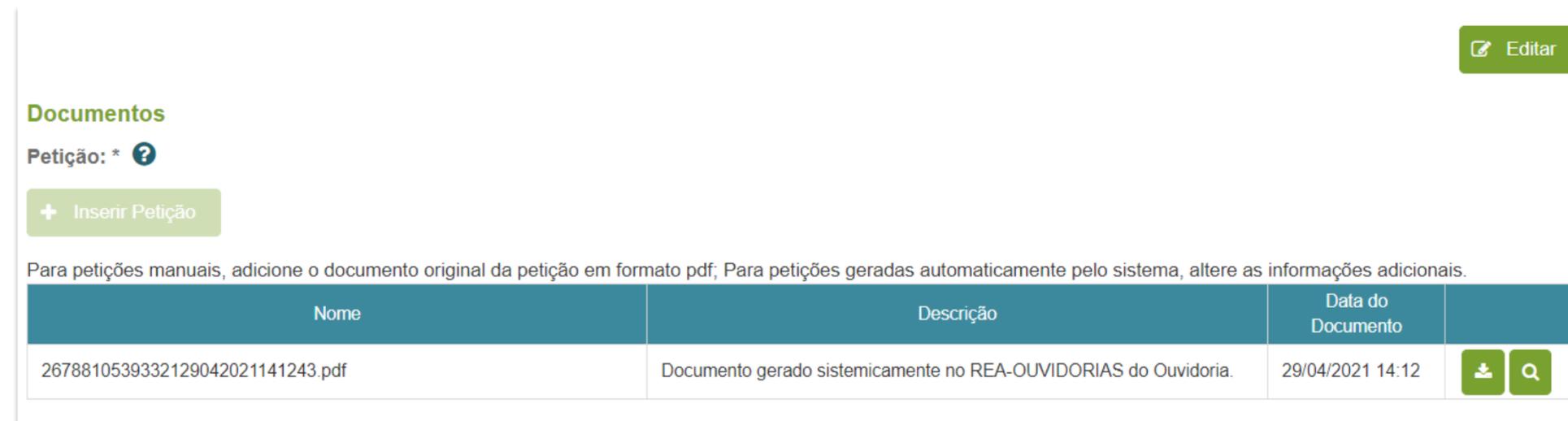
Petição

Informações Básicas

↻ Histórico de Alterações

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

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



The screenshot shows a web interface for document management. At the top right, there is a green button labeled 'Editar' with a pencil icon. Below it, the section is titled 'Documentos'. Underneath, there is a label 'Petição: *' with a question mark icon and a green button '+ Inserir Petição'. A note reads: 'Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.' Below this is a table with the following data:

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

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



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



A petição com número de protocolo n. 2021393321200001123 do processo

foi concluída com sucesso.



- O documento que comprova do envio do formulário do REA-Ouvidorias à ANS é o **Recibo Eletrônico de Protocolo**.
- O passo a passo para obtenção deste recibo está descrito nas páginas 43 a 45 deste tutorial.



The screenshot shows the ANS logo at the top, followed by the title "Recibo Eletrônico de Protocolo" and the subtitle "Sistema de Protocolo Eletrônico". Below this, a message states: "O Protocolo Eletrônico registrou o recebimento da petição descrita abaixo:". A large box contains the "Número de Protocolo: 2021393321200001702". At the bottom, the section "Dados do Protocolo" is visible, with "Operadora:" listed below it.



COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

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



COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

Pesquisar Protocolos

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

Notificações Petições

Tipo de Protocolo de Petições:

Ouvidoria

Data Inicial:

14/04/2021

Data Final:

29/04/2021

Assunto:

REA-OUIDORIAS

Situação:

Rascunho

+ Filtros Adicionais

Limpar

Gerar Relatório (.csv)

Pesquisar

Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Número de Rascunho	Processo Administrativo	Atualizado em	Ação
26788106000582		29/04/2021 20:37	 
26788101000582		29/04/2021 16:19	 
26788100000582		29/04/2021 16:56	 

Exibindo 1 de 1



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



CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

- A operadora pode consultar o formulário depois de enviado, mas não pode alterá-lo.
- Passo a passo para consultar o formulário enviado:



- Clicar em **Pesquisar Protocolos**
- Selecionar a aba **Petições**
- Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
- Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
- Selecionar o assunto **REA-OUVIDORIAS**
- Clicar em **Pesquisar**
- Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar consultar, conforme figura a seguir.

CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

Operadora ▾

Pesquisar Protocolos

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

Notificações | Petições

Tipo de Protocolo de Petições: ▾

Data Inicial: Data Final:

Assunto: ▾

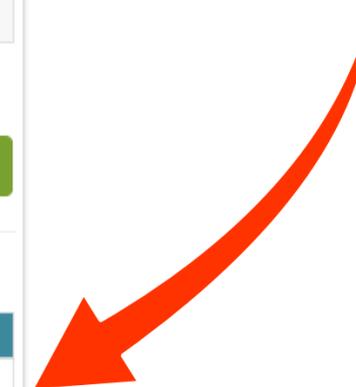
Situação: ▾

+ Filtros Adicionais

Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Protocolo Eletrônico	Processo Administrativo	Enviado em	Ação
2021393321200001123		30/04/2021 11:43	<input type="button" value="👁"/>

Clicar o botão verde para visualizar o formulário enviado.



COMPROVANTE DE ENVIO DO FORMULÁRIO

Operadora ▾

Visualizar Petição

Informações Básicas

Protocolo Eletrônico: 2021393321200001123 Situação: Enviado

Tipo de Protocolo:	Assunto
Ouvidoria	REA-OUIDORIAS
Data de Criação:	Enviado em:
30/04/2021 11:28	30/04/2021 11:43

Dados do Protocolo

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



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



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

rea-ouvidorias@ans.gov.br

Obrigada!

 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
www.ans.gov.br

 Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105

 [ans.reguladora](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)

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

 **ANS** Agência Nacional de
Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA
SAÚDE

 **PÁTRIA AMADA
BRASIL**
GOVERNO FEDERAL