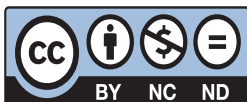


Relatório de Gestão da Ouvidoria **2022**

Relatório de Gestão da Ouvidoria **2022**

Relatório de Gestão da Ouvidoria **2022**



2023. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. 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 <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão online

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.gov.br/ans

ouvidoria@ans.gov.br

DIRETORIA COLEGIADA DA ANS

Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO

Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Diretoria de Gestão – DIGES

OUVIDOR INTERINO

João Paulo Dias de Araújo

EQUIPE OUVIDORIA

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Herivelto Ferraz Junior (Até julho/2022)

Leticia Ferreira Pacheco

Plácido Carvalho Catunda da Cruz

Vanessa Ventura de Oliveira

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

Biblioteca/CGDOP/GEQIN/DIGES

Ficha Catalográfica

A256r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Relatório de gestão: Ouvidoria 2022 [recurso eletrônico] / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria. – Rio de Janeiro: ANS, 2023.
1,3MB; ePUB.
1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria - gestão. 4. Ouvidoria - operadoras. I. Título.

CDU 346.7

SUMÁRIO EXECUTIVO

No ano de 2022, o setor de planos de saúde no Brasil apresentou crescimento no número de beneficiários, totalizando no mês de dezembro 50.493.061 usuários de plano de assistência médica, sendo este o maior número desde dezembro de 2014. Os planos exclusivamente odontológicos alcançaram nesse mesmo mês 30.950.314 beneficiários, recorde histórico para o segmento¹.

Seguindo a tendência desse movimento, os resultados obtidos pela Ouvidoria mostram que a sociedade brasileira vem se utilizando dos canais de participação social, mostrando estar cada vez mais ciente dos seus direitos no exercício da cidadania. Houve aumento de 78% no número de manifestações registradas junto à Ouvidoria da ANS, que alcançou o número de 8.507, frente às 4.759 recebidas no ano de 2021.

Desse montante, 5.115 são manifestações próprias de ouvidoria, assim classificadas aquelas que se referem à alguma atividade ou serviço da ANS, que se dividem em: 4.468 reclamações, 379 solicitações, 93 comunicações (anônimas), 85 sugestões, 73 elogios e 17 denúncias.

Todas as manifestações foram tratadas individualmente, com encaminhamento à área técnica responsável, e elaboração de resposta para o cidadão, que foi enviada no prazo de 14 dias, em média.

O assunto mais abordado, presente em 42,4% das manifestações, permanece sendo referente à demora na resposta às demandas pela ANS. Em suma, trata-se da insatisfação dos usuários que registraram reclamação junto à ANS contra as suas operadoras de planos de saúde, que já ultrapassaram a fase de mediação, e aguardam análise técnica para prosseguimento do processo administrativo sancionador.

Em seguida, com 4,4%, beneficiários que questionam a não inclusão de determinado procedimento ou medicamento no Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde da ANS; e, com 4,0%, o atendimento prestado pela ANS na fase de mediação entre o beneficiário e a operadora de plano de saúde.

Em linha com o maior interesse da sociedade, e para incentivar a participação dos cidadãos no acompanhamento e avaliação dos serviços públicos, a Ouvidoria promoveu nova campanha de divulgação do Conselho de Usuários da ANS, que resultou em um acréscimo no número de conselheiros, que hoje conta com 318 participantes.

Foram realizadas três novas consultas aos conselheiros, relativas aos serviços de “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. O resultado dessas consultas foi melhor do que o verificado no ano anterior, quando foram iniciadas as atividades do Conselho.

¹ <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/setor-fecha-2022-com-50-5-milhoes-de-beneficiarios-em-planos-de-assistencia-medica>

Com o objetivo de promover melhoria no serviço de consulta do Rol de Procedimentos da ANS, a Ouvidoria expediu recomendação à área técnica responsável, para que fosse aperfeiçoada a apresentação do resultado da pesquisa. Essa oportunidade foi identificada a partir da reclamação de um cidadão, que teve dificuldade para compreender o resultado que lhe fora apresentado.

No mês de novembro, a Ouvidoria divulgou o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA Ouvidorias 2022, que contém informações sobre o desempenho das unidades de ouvidoria das operadoras de planos de saúde, tais como indicadores sobre as manifestações recebidas, as recomendações feitas, dentre outras ações.

O documento, que apresenta os resultados do ano base 2021, contou com a adesão de 92,4% (N=983) das operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS, que cumpriram com o dever de enviar à ANS os dados sobre os atendimentos prestados pela unidade. Este é o maior percentual desde o REA-Ouvidorias 2015, ano base 2014.

Essas e outras realizações da Ouvidoria no ano de 2022 estão descritas no presente Relatório de Gestão.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS A 2022	11
GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2018	11
GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2020 A 2022	13
GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO	13
GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS – 2021 E 2022	14
GRÁFICO 6 - PERCENTUAL GERAL DE RESPOSTAS SOBRE O ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES	21
GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	21

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA	12
TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2022	15
TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA	16
TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	19

SUMÁRIO

1 Apresentação	9
2 Atendimento das manifestações recebidas em 2022	10
2.1 ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	15
2.2 APRIMORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3 PERFIL DOS USUÁRIOS: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA ANS NO PAINEL RESOLVEU?	20
2.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	20
3 Outras atividades desenvolvidas em 2022	23
3.1 CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS	23
3.2 RECOMENDAÇÃO DA OUVIDORIA	24
3.3 CADASTRO DAS OUVIDORIAS DAS OPERADORAS	24
3.4 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS)	25
3.5 RELATÓRIOS DA OUVIDORIA	26
3.6 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA	28
3.7 II MARATONA DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	28
4 Considerações finais	30
Referências	31
ANEXO A - Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”	33
ANEXO B - Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2022, ano base 2021	34
ANEXO C - Peças da campanha de comunicação “Ouvidoria da ANS”	35
ANEXO D - Peças da campanha de comunicação “II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”	36

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria é a unidade integrante da estrutura da ANS responsável por representar o cidadão junto à Agência, recebendo, tratando e respondendo às reclamações, sugestões, solicitações de providências e elogios relacionados com os serviços e atividades de regulação desempenhados pela autarquia.

Também se constitui como importante pilar da gestão de integridade da ANS, pois administra o canal de denúncias, por meio do qual é possível levar ao conhecimento das instâncias de apuração internas ou externas a prática de alguma irregularidade por agente público vinculado à Agência.

Para o cumprimento das atribuições definidas em lei, a Ouvidoria tem garantida a sua autonomia, por estar regimentalmente vinculada à Diretoria Colegiada da ANS, sem subordinação hierárquica, ao lado de outras áreas de controle interno, tais como a Corregedoria, a Auditoria Interna e a Comissão de Ética.

Está sujeita tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União (OGU), pois compõe o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv) na qualidade de unidade setorial e como tal, participa das atividades da Rede Nacional de Ouvidorias, acompanhando a avaliação de serviços e organizando o Conselho de Usuários dos serviços da ANS.

Todas essas atividades e outras tem como objetivo primordial o constante aprimoramento dos serviços e da gestão da ANS, a partir das informações que são coletadas nos atendimentos realizados junto aos cidadãos que se relacionam com a Agência.

Atualmente, a Ouvidoria é composta por 03 (três) servidores, incluindo o Ouvidor Interino, e 02 (duas) colaboradoras terceirizadas.

Os resultados e as realizações dessa equipe no ano de 2022, com a valiosa colaboração dos interlocutores designados pelas áreas técnicas para o tratamento das manifestações, estão presentes nesse relatório.

CAPÍTULO 2

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2022

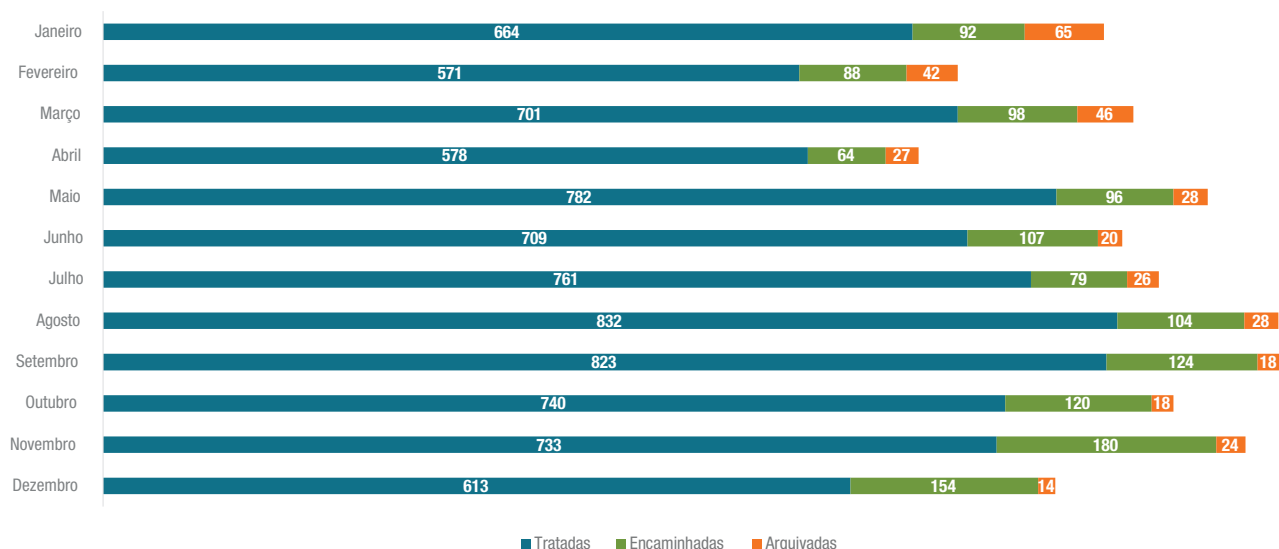
As ouvidorias públicas são instâncias de participação e controle social, configurando espaços qualificados para afirmação dos direitos dos usuários de serviços públicos. Neste cenário, a atuação dos usuários ocorre, fundamentalmente, por meio das manifestações enviadas às unidades de ouvidoria. Enquanto unidade setorial do SisOuv, é papel da Ouvidoria da ANS receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por pessoas físicas ou jurídicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, dos serviços públicos prestados pela ANS.

Assim que o colaborador da Ouvidoria lê o conteúdo da manifestação, ele analisa se a questão abordada é de competência da ANS, pois é recorrente a recepção de demandas que tratam de atribuições alheias à esta Agência Reguladora. Nestes casos, em atendimento ao Decreto nº 9.492, de 2018, sempre que possível, a Ouvidoria da ANS encaminha a manifestação à unidade competente dando ciência ao demandante. A maior parte dos redirecionamentos efetivados em 2022 tiveram como destinatário o Ministério da Saúde, pasta a qual a ANS é vinculada. Outro aspecto a ser destacado é a quantidade de manifestações encaminhadas em 2022: 1.306; em 2021, foram 277.

Neste primeiro contato com as manifestações também ocorre de o colaborador arquivar manifestações por razões diversas, como a perda de objeto, a falta de clareza ou a insuficiência de dados para o tratamento da questão. No decorrer de 2022, foram arquivadas 356 manifestações.

O gráfico 1 expõe a quantidade de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS em cada mês de 2022 com a indicação de quantas foram arquivadas, encaminhadas e as que eram da alçada da ANS. Destacam-se os quantitativos apurados nos meses de agosto e setembro.

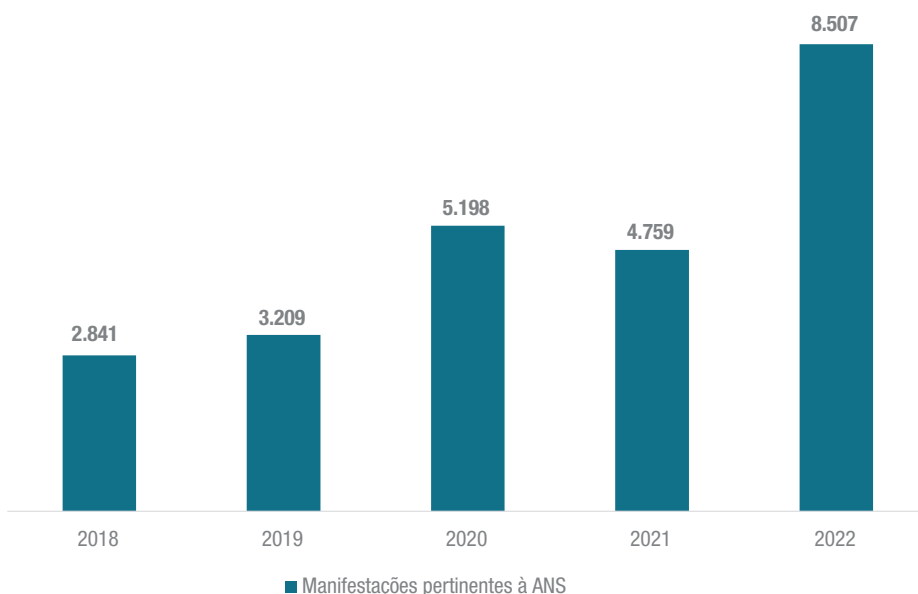
■ GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

O gráfico 2 apresenta um comparativo das manifestações enviadas à Ouvidoria e que foram classificadas como pertinentes à ANS entre os anos de 2018 e 2022. Nota-se que as 8.507 manifestações recepcionadas em 2022 representam o maior quantitativo do período analisado. Computou-se aumento de 78,8% em relação às 4.759 demandas recebidas em 2021.

■ GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS – 2018 A 2022



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

Atualmente, a Ouvidoria da ANS utiliza o Fala.BR para receber e tratar as manifestações dos usuários. A plataforma disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) às unidades do SisOuv permite que todas as etapas do tratamento da demanda sejam executadas no mesmo ambiente, o que possibilita a rastreabilidade das informações e a proteção dos dados pessoais/sensíveis. A Ouvidoria também recepciona as manifestações provenientes de outros canais como o Disque ANS, o *e-mail*, o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) e o Portal Gov.Br, por meio do qual os usuários podem se manifestar quanto aos Dados Abertos disponibilizados pela Agência. Importa esclarecer que os colaboradores da ANS que têm a incumbência de registrar manifestações de ouvidoria são orientados a seguir a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, a Lei nº 13.709, de 2018.

A tabela 1 revela que 51,8% (N=4.406) das 8.507 manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS em 2022 foram registradas pelos usuários diretamente no Fala.Br, 47% (N=3.996) foram acolhidas através do Disque ANS e outros 1,2% (N=105) provieram dos outros canais disponíveis.

■ **TABELA 1 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA**

CANAL	QTDE	%
Fala.Br	4.406	51,8%
Telefone	3.996	47,0%
Outros	105	1,2%
TOTAL	8.507	100,0%

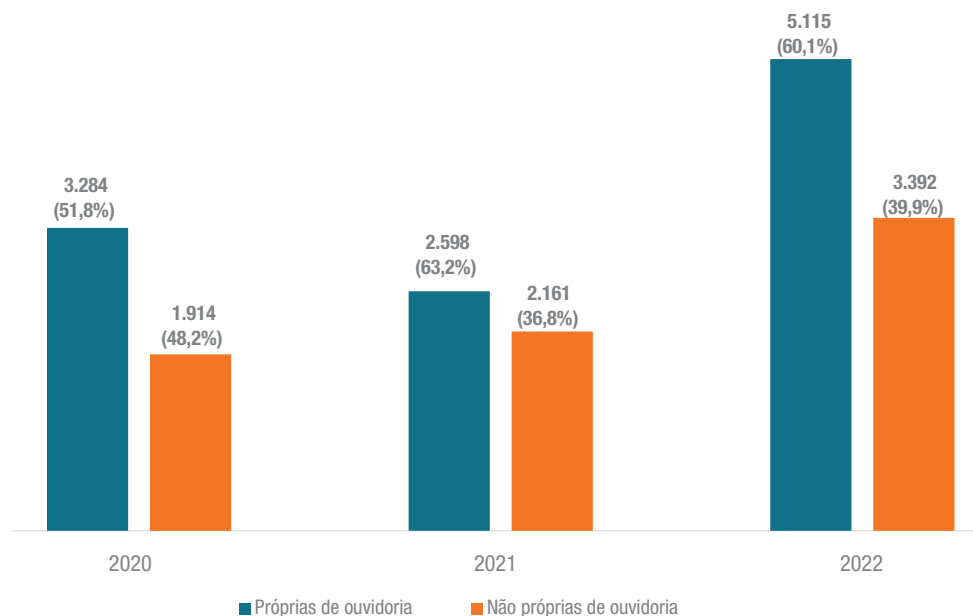
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

Avançando no processo de análise, as manifestações de competência da ANS são avaliadas quanto à propriedade de ouvidoria. Aquelas que versam sobre a atuação da ANS e/ou sobre seus colaboradores são identificadas como próprias de ouvidoria, classificadas quanto ao assunto e, em sua maioria, são enviadas às áreas técnicas da ANS para que subsidiem a resposta final a ser enviada ao usuário. Essas manifestações são de primeira importância para a Ouvidoria, pois constituem insumo para a elaboração de recomendações de aprimoramento dos processos de trabalho e dos serviços prestados pela ANS.

Quanto às manifestações não próprias de ouvidoria, observou-se que a maioria tratava de consultas sobre aspectos da regulação ou reclamações sobre as operadoras de planos de saúde, ou seja, demandas de competência de canais de atendimento como o Disque ANS e o Fale Conosco, gerenciados pela Diretoria de Fiscalização (DIFIS). O atual tratamento dado a estas demandas constitui envio de resposta ao usuário com esclarecimentos sobre as competências da Ouvidoria e a indicação dos canais adequados para o envio da demanda.

De acordo com o gráfico 3, 60,1% (N=5.115) das manifestações recebidas em 2022 eram de atribuição da Ouvidoria da ANS e 39,9% (N=3.392) abrangiam competências de outras áreas desta Reguladora. Cumpre informar que todas as manifestações direcionadas a esta unidade no ano passado haviam sido finalizadas previamente à elaboração deste estudo.

■ GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2020 A 2022

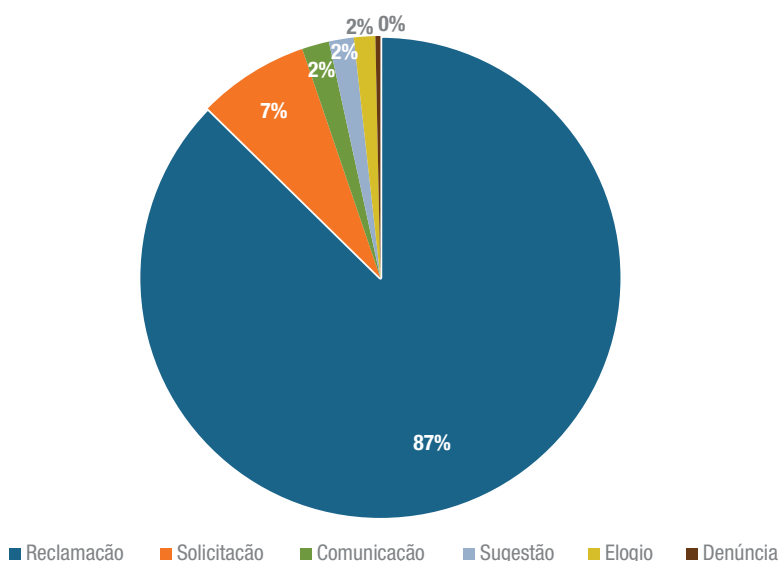


Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

O gráfico 4, a seguir, detalha os tipos das 5.115 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período analisado. Verifica-se o predomínio da “Reclamação”, que representa 87,4% (N=4.468) do total de demandas recepcionadas. Em ordem decrescente, o gráfico é completado com os seguintes tipos: “Solicitação” 7,4% (N=379), “Comunicação”, 1,8% (N=93), “Sugestão”, 1,7% (N=85), “Elogio”, 1,4% (N=73) e “Denúncia”, 0,3% (N=17).

O tipo “Comunicação” se refere às denúncias e reclamações anônimas, que recebem tratamento, mas a Ouvidoria fica impossibilitada de dar devolutiva ao demandante. Quanto aos elogios, todos foram encaminhados às áreas técnicas responsáveis pelo serviço correspondente para ciência da manifestação de apreço. Por fim, as denúncias recebidas tiveram os requisitos mínimos analisados, dentro das competências da Ouvidoria, e foram respondidas diretamente ao demandante, encaminhadas às áreas técnicas da ANS ou enviadas às unidades responsáveis pela apuração dos fatos noticiados, internos ou externos à Agência.

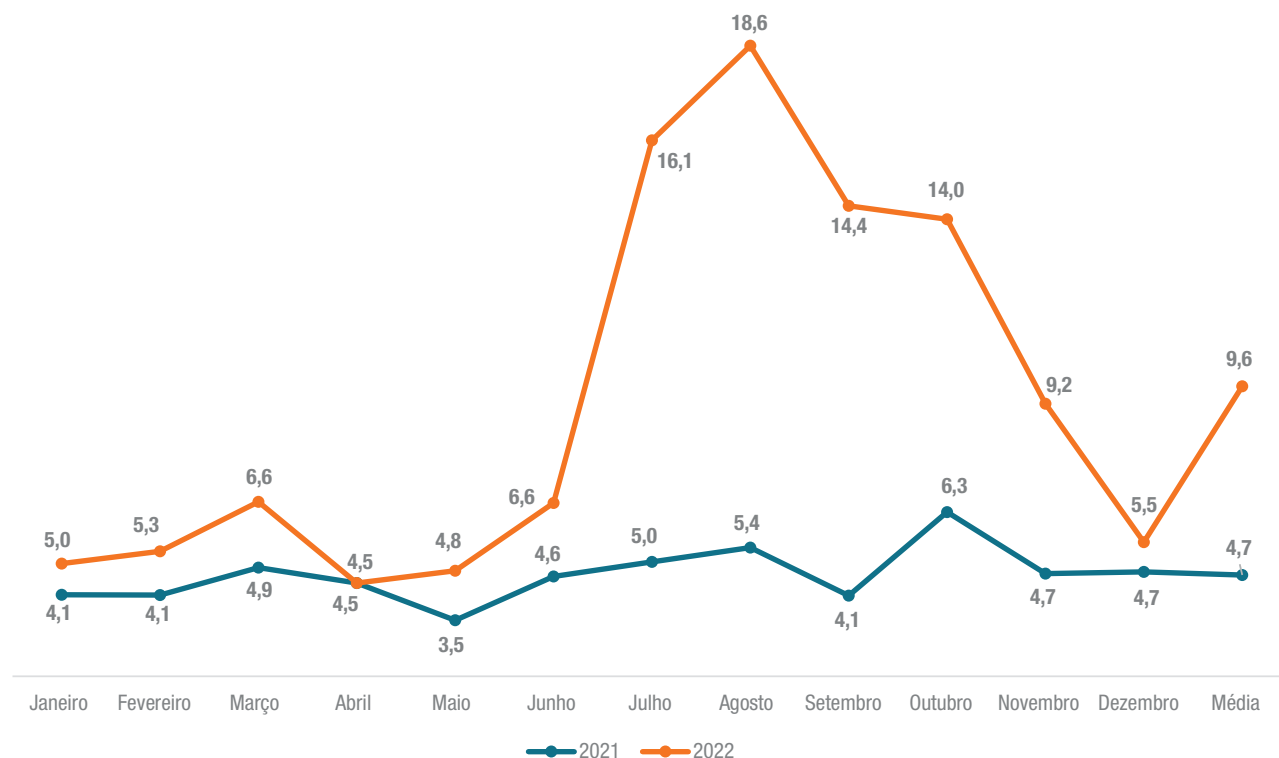
■ GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

O gráfico 5 propõe a comparação do tempo de finalização das manifestações recebidas nos anos de 2021 e 2022. Considerando o total de demandas recebidas em cada ano, notou-se a elevação do tempo médio de 4,7 para 9,6 dias. Além do expressivo aumento da quantidade de manifestações recebidas, há que se considerar que no mês de julho, um dos servidores da Ouvidoria da ANS tomou posse em outro cargo inacumulável e desde então a unidade vem operando com capacidade reduzida. O gráfico reflete os impactos desta movimentação, principalmente, no período de julho a outubro de 2022. É válido aclarar que a chefia do setor vem tentando recompor a equipe.

■ **GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES PERTINENTES À ANS – 2021 E 2022**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

O atendimento das manifestações não próprias de ouvidoria, via de regra, é mais célere do que o das demandas próprias de ouvidoria. A tabela 2, abaixo, tem o objetivo de divulgar, segregadamente, os tempos para envio da resposta conclusiva às manifestações próprias e às não próprias de ouvidoria. A partir da tabela 2, apreende-se que as demandas de competência da Ouvidoria da ANS foram finalizadas, em média, em 14 dias e aquelas que tratavam de assuntos de responsabilidade de outras áreas da Agência, em 3 dias.

O tempo mínimo, de 0 (zero) dias foi computado no caso de manifestações que foram respondidas no mesmo dia em que foram registradas. Já os prazos máximos de 154 e 36 dias foram anotados em demandas que foram encaminhadas por outros órgãos a esta unidade de Ouvidoria, que cuidou de finalizar as manifestações dentro dos prazos legalmente estabelecidos tanto pela OGU quanto pela ANS.

TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2022

TEMPO DE FINALIZAÇÃO (DIAS)	PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA
Média	14,0	3,0
Mínimo	0	0
Máximo	154	36
Qtde	5.115	3.392

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

No ato de encaminhamento de uma manifestação a outro órgão ou unidade através do Fala.BR, o prazo para atendimento da demanda é reiniciado, contudo, a data da abertura da demanda é considerada para fins de cálculo do tempo para finalização. Isso explica o fato de uma manifestação ter sido finalizada em 154 dias e ainda estar de acordo com as exigências legais.

2.1 Assuntos abordados nas manifestações

Uma das etapas mais relevantes no processo de análise das manifestações pela Ouvidoria da ANS é a classificação quanto ao assunto abordado pelo usuário. A partir destes dados, a unidade pode focar sua atenção nos serviços que estão impactando negativamente na qualidade percebida pelos usuários e trabalhar em proposições de ajustes e melhorias.

No âmbito da ANS, é possível afirmar que a maioria absoluta das manifestações podem ser categorizadas nos seguintes macrotemas: Andamento da demanda/processo; Dados do setor; Demora na resposta da demanda/processo; Disque ANS; Fale Conosco; Portabilidade; Reajuste; Rol de Procedimentos; e Sistemas da ANS. A tabela 3 indica que, juntos, esses macrotemas abarcam 77,2% (N=3.949) das manifestações próprias de ouvidoria acolhidas em 2022.

Em suas rotinas internas, a Ouvidoria da ANS utiliza subdivisões destes macrotemas, os microtemas. Este nível de detalhamento aproxima as análises da Ouvidoria da realidade observada pelos usuários dos serviços prestados pela ANS. O quadro abaixo dispõe, em ordem decrescente, os macrotemas e os microtemas mais frequentes nas manifestações próprias de ouvidoria tratadas no período analisado.

A tabela revela que 49,4% (N=2.529) destas demandas tratavam de “Demora na resposta da demanda/processo”, concentradas na fase de “Análise fiscalizatória” (N=2.171). A leitura combinada dos temas com os tipos das manifestações indica que, em geral, essas demandas tratam da insatisfação dos usuários com o prazo para resolução dos processos que eles abriram na ANS contra suas operadoras de planos de saúde, que passaram pelo processo de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e encontram-se em análise pelos técnicos da DIFIS. Embora representem o maior volume de manifestações, cada uma dessas demandas é tratada em sua particularidade. Em geral, são enviados aos usuários esclarecimentos sobre a situação atual e os desdobramentos do seu processo.

O macrotema “Andamento da demanda/processo” figurou como o segundo mais frequente, tendo sido identificado em 6% (N=309) das manifestações da alçada da Ouvidoria da ANS em 2022. O quadro indica

que a maioria das demandas deste conjunto versavam sobre discordância do resultado da análise da NIP, ou seja, os usuários entenderam esta unidade vinculada como instância recursal. Tais manifestações também foram levadas ao conhecimento da DIFIS, posto que a Ouvidoria não tem gerência sobre o assunto.

A terceira posição foi ocupada pelo macrotema “Rol de procedimentos”, que foi abordado em 5,3% (N=272) das manifestações dispostas nesta tabela. Ainda que este assunto sempre apareça entre os mais frequentes nas demandas de ouvidoria no campo da saúde suplementar, em 2022, ele ganhou mais destaque. Ocorre que, no mês de junho, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) finalizou julgamento e entendeu ser taxativo o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde estabelecido pela ANS. O ato teve grande repercussão na mídia e nas redes sociais, o que, provavelmente, influenciou o registro de manifestações sobre o tema em número acima da média.

Por fim, cabe destacar o “Disque ANS”, serviço de atendimento telefônico da ANS, que é prestado por empresa terceirizada. Foram registrados muitos elogios ao serviço, mas grande parte das 203 manifestações recebidas sobre este macrotema retratavam a insatisfação dos usuários de serviços da ANS e de colaboradores que atuam na referida empresa. No item “3.5 Relatórios da Ouvidoria” será descrita ação da Ouvidoria da ANS relativa a esta situação.

■ **TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA**

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	2.171	42,4%
Demora na resposta da demanda/processo	204	4,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Apuração dos núcleos	90	1,8%
Demora na resposta da demanda/processo - Rede Credenciada	32	0,6%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	19	0,4%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	12	0,2%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise em segunda instância	1	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo - Subtotal	2.529	49,4%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	175	3,4%
Andamento da demanda/processo	94	1,8%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise dos núcleos	31	0,6%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor	5	0,1%

Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acompanhamento virtual de demandas em apuração nos núcleos	3	0,1%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acessar documentos da NIP após sua conclusão	1	0,0%
Andamento da demanda/processo - Subtotal	309	6,0%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	224	4,4%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	48	0,9%
Rol de Procedimentos - Subtotal	272	5,3%
Disque ANS - Atendimento ruim	98	1,9%
Disque-ANS	72	1,4%
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	15	0,3%
Disque ANS - Recusa de registro	9	0,2%
Disque ANS - Resposta insuficiente	6	0,1%
Disque ANS - Queda da ligação	3	0,1%
Disque ANS - Subtotal	203	4,0%
Guia de Plano	85	1,7%
SEI	29	0,6%
COMPROVA	16	0,3%
Portal Operadoras	16	0,3%
TISS	12	0,2%
SIF	6	0,1%
PTA	3	0,1%
DIOPS	3	0,1%
Sala de Situação	3	0,1%
SIB	1	0,0%
TABNET	1	0,0%
Sistemas da ANS - Subtotal	175	3,4%

Fale Conosco – Login e Senha	77	1,5%
Fale Conosco	37	0,7%
Erro de cadastro	22	0,4%
Fale Conosco - Resposta insuficiente	4	0,1%
Fale Conosco - Linguagem técnica	1	0,0%
Fale Conosco - Subtotal	141	2,8%
Reajuste - Plano Individual	107	2,1%
Reajuste - Plano Coletivo	18	0,4%
Reajuste - Plano antigo	9	0,2%
Reajuste - Faixa etária	6	0,1%
Reajuste - Subtotal	140	2,7%
Portabilidade - Normal	108	2,1%
Portabilidade - Especial	10	0,2%
Portabilidade - Extraordinária	1	0,0%
Portabilidade - Subtotal	119	2,3%
Dados abertos	49	1,0%
Dados gerais	7	0,1%
Indicadores da ANS	5	0,1%
Dados do setor - Subtotal	61	1,2%
Outros	1.166	22,8%
TOTAL	5.115	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

A tabela 4 foi construída com o intuito de favorecer a compreensão sobre os assuntos mais frequentes nas manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2022 pela ANS. Com o devido destaque ao microtema “Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória”, o quadro demonstra que os 10 assuntos mais recorrentes estiveram presentes em 71,7% (N=3.665) do total de 5.115 manifestações próprias de ouvidoria recepcionadas. Como parâmetro, o item “Outros” comporta 28,3% (N=1.450) das demandas, subdivididas em 77 outros assuntos.

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	2.171	42,4%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	224	4,4%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	205	4,0%
Administrativo - Demora na resposta da demanda/processo	204	4,0%
Legislação - Normativos em geral	203	4,0%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	175	3,4%
Atuação da ANS	141	2,8%
Transferência de carteira	127	2,5%
Portabilidade - Normal	108	2,1%
Reajuste - Plano Individual	107	2,1%
Outros	1.450	28,3%
TOTAL	5.115	100%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

A análise do topo do quadro acima esclarece que há expectativa, por parte dos demandantes, de aprimoramento, principalmente, no que tange ao tempo que os processos abertos na ANS levam até sua conclusão. Numa época em que os usuários de serviços públicos estão cada vez mais conscientes dos seus direitos e dos meios de participação social, é imperativo que as informações sobre os processos administrativos sejam claras e objetivas desde a sua abertura.

2.2 Aprimoramento do tratamento das manifestações

Conforme exposto, no ano de 2022, a Ouvidoria deixou de contar com um servidor em sua força de trabalho, situação que exigiu muito esforço da equipe, para que o trabalho continuasse sendo realizado com a mesma qualidade e eficiência.

Para tanto, a Ouvidoria permaneceu utilizando o sistema Fala.Br para o tratamento das manifestações, desde a distribuição para as áreas técnicas relacionadas até a resposta final ao cidadão.

Foi instituída a triagem prévia das manifestações aos servidores responsáveis e a resposta direta daquelas classificadas como não próprias, conforme abordado no item 2 deste relatório.

As denúncias continuaram a ser tratadas pelo Coordenador de Operações da Ouvidoria (que exerce interinamente as funções Ouvidor), de forma a cumprir todas as exigências legais de proteção à identidade dos denunciantes.

2.3 Perfil dos usuários: apresentação dos resultados da ANS no painel Resolveu?

Conforme previamente exposto, a CGU disponibiliza o Fala.BR para que as ouvidorias que compõem o SisOuv recebam e tratem as manifestações dos usuários de serviços públicos. A partir da base de dados referente às manifestações, a CGU desenvolveu e disponibilizou o painel Resolveu? Esta é uma ferramenta de transparência ativa, através da qual os usuários podem pesquisar, de forma dinâmica e interativa, indicadores sobre as manifestações de ouvidoria que são enviadas à Administração Pública diariamente. Além disso, o painel favorece o controle social e fornece dados que podem auxiliar as tomadas de decisão pelos gestores dos órgãos e entidades de diferentes esferas do Governo.

O cadastro dos usuários no Fala.BR comporta campos, de preenchimento não obrigatório, sobre o perfil demográfico: faixa etária, gênero, raça/cor e localização. Tais dados podem ser inseridos ou alterados a qualquer momento posterior ao cadastro no sistema. No entanto, é perceptível que grande maioria dos usuários não os informa.

Considerando as manifestações enviadas à Ouvidoria da ANS em 2022, consulta realizada em 08 de fevereiro de 2023 revelou que a maior porção de usuários que enviaram manifestações a esta unidade informaram estar na faixa etária de 40 a 59 anos, seguidos pela de 20 a 39 anos. Quanto ao gênero, 13,6% dos respondentes se identificaram como do sexo feminino e 7,2%, do masculino. Importa esclarecer que as opções disponíveis são: masculino, feminino e outro.

No que tange à raça/cor, 10,2% informaram ser de cor branca; 4,3% da cor parda; 1,7% da cor preta; 0,34% da cor amarela; e 0,03% indígenas e 83,9% não informaram. Por fim, dentre os 23,8% usuários que informaram sua localização, notou-se concentração nos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Bahia.

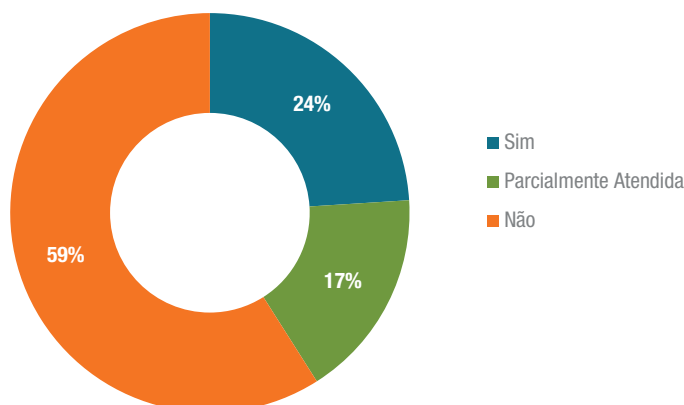
Comparando com os números de 2021, verificou-se considerável aumento da quantidade de dados obtidos quanto ao perfil demográfico dos usuários que acionaram a Ouvidoria da ANS no ano de 2022. O item sobre gênero, por exemplo, saltou de 1.055 para 1.472 respondentes. Contudo, julga-se que a amostra ainda é pouco representativa.

2.4 Satisfação dos usuários

Outra dimensão que é explorada no Painel Resolveu? e que é de grande relevância para as atividades de ouvidoria é a pesquisa de satisfação feita junto aos usuários que acionaram a unidade. Tão logo as manifestações recebidas no período foram finalizadas pela Ouvidoria da ANS, os usuários foram convidados a responderem um questionário de avaliação da satisfação quanto ao atendimento realizado. Este formulário fica disponível no Fala.BR e pode ser respondido a qualquer tempo pelo demandante. A partir de consulta feita no Painel Resolveu? em 08 de fevereiro de 2023 identificou-se que 630 pesquisas de satisfação foram respondidas e produziram os resultados a seguir.

O gráfico 6 comunica que, quando questionados sobre a resolutividade da manifestação, 24% (N=151) dos usuários consideraram que a demanda foi atendida; 17% (N=107) descreveram a demanda como parcialmente atendida; e 59% (N=372) informaram que o pleito não foi atendido.

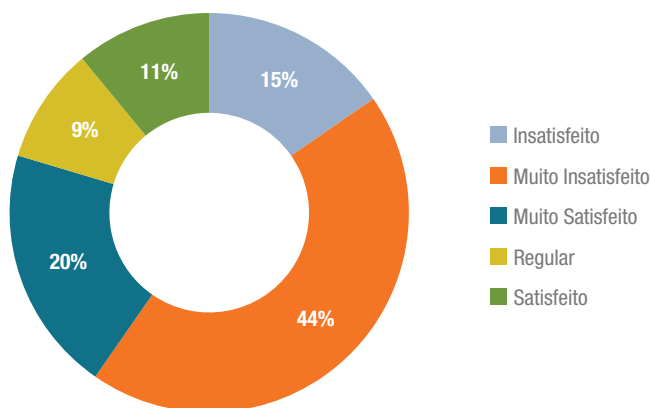
■ GRÁFICO 6 - PERCENTUAL GERAL DE RESPOSTAS SOBRE O ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

O gráfico 7 versa sobre o nível de satisfação dos demandantes quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria da ANS. Anotou-se que 20% (N=126) declararam estar muito satisfeitos; 11% (N=68), satisfeitos; 9% (N=59), regular; 15% (N=97) insatisfeitos; e 44% (N=280), muito insatisfeitos.

■ GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2023.

Neste contexto, pondera-se a tendência de que as pesquisas de satisfação sejam respondidas, em maior parte, por usuários que se encontram insatisfeitos com a resposta enviada pela Ouvidoria. Ao mesmo tempo em que se reconhece o valor das respostas enviadas por usuários que efetivamente foram atendidos pela unidade, percebe-se, nos campos livres, que, na maioria das vezes, o descontentamento é referente ao teor da resposta. Rememora-se que as respostas às manifestações próprias de ouvidoria são elaboradas com subsídios das áreas técnicas da ANS.

A análise das contribuições dos usuários insatisfeitos e muito insatisfeitos esclarece que há dois pontos de atenção: (i) as manifestações não próprias de ouvidoria não serem redirecionadas aos outros canais de atendimento da ANS diretamente pela Ouvidoria; e (ii) a percepção dos usuários de que o registro de reclamação nesta unidade pode acelerar e resolver processos administrativos dos quais são parte na ANS.

Abaixo são transcritos exemplos de respostas dos usuários com o intuito de ilustrar o informado:

“É muito complicado ter que ficar reclamando em vários lugares diferentes sem nenhuma solução realmente satisfatória. Seria ótimo se vocês mesmos direcionassem a reclamação [...]”

“Compreendo que o processo se encontra em fase de análise administrativa. O problema é que nunca sai da análise administrativa. Gostaria que a ANS concluísse análise administrativa uma vez que, ela já teve tempo mais que suficiente.”

No que diz respeito ao redirecionamento interno das manifestações, no ano de 2021, a Ouvidoria da ANS tratou da viabilidade da ação com a DIFIS e com a Diretoria de Gestão (DIGES). Nesta oportunidade foi estabelecida a necessidade de se adotar uma solução tecnológica para o problema, cuja criação poderia ser incluída em projeto do Plano de Transformação Digital da ANS.

No entanto, pelo fato de já existir àquela época projeto de transformação digital para a central de atendimento da ANS, não foi possível dar continuidade ao trabalho, que a Ouvidoria pretende retomar no ano de 2023.

No tocante às reclamações relativas aos processos administrativos instaurados no âmbito da ANS, eles obedecem a ritos próprios, com prazos que, em geral, ultrapassam as expectativas e as urgências dos usuários de planos de saúde. Portanto, embora aja no sentido de prestar os esclarecimentos necessários ao demandante, a Ouvidoria da ANS é fiel ao seu dever com a isonomia e não incentiva a priorização do atendimento das demandas que são objeto de reclamação.

Finalmente, com base na percepção de que os usuários desconhecem o caráter coletivo das manifestações registradas junto à ANS, a Ouvidoria trabalhou no último ano para melhorar e simplificar o conteúdo das respostas. O principal objetivo era esclarecer qual o papel da ANS enquanto agência reguladora, ao promover a mediação entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, antes da abertura de um processo administrativo sancionador.

CAPÍTULO 3

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022

O tratamento das manifestações dos usuários é entendido como a atribuição fundamental da Ouvidoria da ANS. Não obstante, cabe destacar outras atividades que foram desenvolvidas pela equipe no decorrer de 2022:

3.1 Conselho de usuários da ANS

A Lei nº 13.460, de 2017, dispõe que a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de Conselhos de Usuários. Dentre as funções destes órgãos consultivos, destacam-se: participar na avaliação dos serviços; contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor. O Decreto nº 9.492, de 2018, regulamentou o Conselho de Usuários e a Portaria nº 581, de 2021, detalhou seu funcionamento nas unidades SisOuv.

A CGU disponibiliza plataforma exclusiva para o Conselho de Usuários de Serviços Públicos por meio da qual é possível voluntariar-se para ser conselheiro e participar como respondente nas consultas produzidas e encaminhadas pelas unidades setoriais do SisOuv. As consultas acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade devem ser elaboradas pela Ouvidoria em conjunto com o gestor do serviço, levando em conta a experiência deste último e as manifestações dos usuários.

No final de 2022, a Ouvidoria da ANS fez uma campanha de chamamento público de conselheiros voluntários. A ação de comunicação foi desenvolvida pela Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI) com o objetivo de esclarecer sobre como se dá a participação no Conselho de Usuários e a relevância desta atividade voluntária. As peças informativas foram divulgadas nas redes sociais da ANS e nos canais de comunicação interna da Agência. Como resultado, obteve-se a elevação do número de conselheiros, de 229 para os atuais 318, sendo a maioria inscrita como conselheiros para todos os serviços da ANS.

Tão logo findou a campanha de chamamento de novos conselheiros, a Ouvidoria da ANS disponibilizou consultas sobre os seguintes serviços: “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. Os três serviços são gerenciados

por áreas técnicas da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), o que favoreceu condução da Ouvidoria para a elaboração das consultas.

As consultas ficaram disponíveis de 13 de dezembro de 2022 ao dia 13 de janeiro de 2023, período em que foram divulgadas tanto no *site* quanto nas redes sociais da ANS. Não se logrou êxito na tentativa de comunicação com os conselheiros através da Plataforma do Conselho de Usuários – situação que foi reportada à CGU. Como resultado obteve-se 28 respostas à consulta sobre os serviços “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e 23 respostas ao formulário sobre “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. Apesar de a quantidade de respostas recebidas ser maior do que as registradas nas consultas feitas em 2021, julga-se que há margem para ampliar a base de respondentes.

A Ouvidoria da ANS está trabalhando no planejamento das próximas consultas a serem realizadas aos seus conselheiros ao tempo que pondera a utilização de canais distintos de comunicação para alcançar mais usuários de seus serviços. O Anexo A contempla peças utilizadas em 2022 para promover o Conselho de Usuários da ANS.

3.2 Recomendação da Ouvidoria

Uma das atividades mais importantes delegadas às ouvidorias públicas é a expedição de recomendações de melhorias aos responsáveis pela gestão, a partir das informações coletadas juntos aos usuários dos serviços públicos, que de fato conhecem as eventuais dificuldades enfrentadas e, por conseguinte, as oportunidades de melhoria.

Fazendo uso dessa prerrogativa, a Ouvidoria da ANS expediu recomendação à alta gestão, para a melhoria do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos da ANS, especificamente no resultado da pesquisa, que apresenta a denominação do procedimento de duas formas: tal como descrito no rol e a sua correspondente na Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS), utilizada no processo de ressarcimento ao SUS.

A recomendação teve origem em reclamação feita por usuário que fora levado a erro sobre a cobertura de procedimento, que estava apresentado de forma diferente no rol e na tabela TUSS.

As áreas técnicas envolvidas se manifestaram sobre a recomendação, com a apresentação de alternativas para a solução da questão que ainda será definida e implementada, com o acompanhamento da Ouvidoria.

3.3 Cadastro das ouvidorias das operadoras

A Resolução Normativa – RN nº 323 foi publicada pela ANS em 2013 com o intuito de promover ambiente adequado para a interlocução dos beneficiários de planos de saúde com as empresas provedoras destes serviços. Esta norma impõe e sistematiza a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.

A RN nº 323, de 2013, dispõe que as unidades de ouvidoria das operadoras devem acolher as manifestações dos usuários dos seus serviços buscando, incessantemente, subsidiar melhorias nos processos de trabalho. Uma vez que essas unidades estão estabelecidas e operando plenamente, é esperado que a relação entre beneficiários e operadoras de planos de saúde seja estreitada, o que favorece a diminuição dos conflitos e a

prática solução de impasses, minimizando os casos apresentados a outras esferas, como a ANS, os órgãos de proteção do consumidor e a judicial.

A norma da ANS ponderou os diferentes portes das operadoras de planos de saúde para estabelecer como deve ser a estrutura da unidade de ouvidoria. Não obstante, todas as empresas que atuam neste setor devem ter departamento específico de ouvidoria ou um representante que assuma as responsabilidades do ouvidor. A resolução também instituiu os prazos para que as operadoras cadastrassem junto à ANS sua unidade de ouvidoria e que todas as alterações devem ser científicas à Agência Reguladora.

O formulário de cadastro das ouvidorias das operadoras é composto por duas seções: uma contempla o nome do ouvidor, do seu substituto e os respectivos meios de contato; a outra parte é referente aos meios de acesso à ouvidoria. Os dados sobre o ouvidor e seu substituto são de uso exclusivo da Ouvidoria da ANS, principalmente, para o envio de comunicações. No que tange aos canais de acesso à ouvidoria, estes são disponibilizados para consulta dos beneficiários no Portal da ANS. A manutenção deste cadastro atualizado e acessível é uma das ações da ANS para promover a resolução das demandas dos beneficiários por suas operadoras.

A atualização cadastral deve ser feita pela operadora, sempre que necessário, em sua área exclusiva no *site* da ANS. Diariamente, a equipe da Ouvidoria da ANS, verifica através de sistema próprio, se há cadastros pendentes de análise e nos casos de resposta positiva prossegue com a conferência da conformidade dos dados informados às regras estabelecidas pela RN nº 323, de 2013. Quando os dados são aprovados, o cadastro é atualizado e nos casos em que há inconformidade, a operadora é avisada por *site* que a solicitação de atualização foi reprovada e qual ajuste deve ser feito. Em 2022, a Ouvidoria promoveu campanha de comunicação incentivando que as operadoras avaliassem a exatidão do cadastro de suas unidades de ouvidoria.

A gestão da base de dados das ouvidorias das operadoras junto à ANS também inclui a inativação do cadastro das unidades de ouvidoria das operadoras que têm seu registro cancelado por esta Agência Reguladora, a pedido ou compulsoriamente. Esta atividade é realizada todas as vezes que a Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras (DIOPE) informa às áreas da ANS sobre o cancelamento de um registro.

3.4 Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

Uma das obrigações estabelecidas pela RN nº 323, de 2013, é a de, anualmente, as operadoras de planos de saúde enviarem à Ouvidoria da ANS dados sobre os atendimentos prestados por sua unidade de ouvidoria. Na ocasião, são solicitados indicadores sobre as manifestações recebidas, sobre as recomendações feitas e sobre outras ações desenvolvidas pela unidade no período analisado. Através destes dados, a Ouvidoria da ANS, por meio de sua Assessoria de Informações, elabora e publica o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias).

Por meio deste estudo, a Ouvidoria da ANS disponibiliza conteúdo para que as operadoras avaliem o desempenho das suas ouvidorias em relação ao conjunto das empresas que atuam no setor e, possivelmente, identifiquem oportunidades de melhorias dos seus processos de trabalho. Também é através do REA-Ouvidorias que a ANS acompanha os impactos da RN nº 323, de 2013, no mercado da saúde suplementar e avalia a conveniência de revisão ou introdução de medidas regulatórias.

O processo de trabalho do REA-Ouvidorias é complexo e compreende atividades contínuas que ocorrem durante, praticamente, todo o ano. No que concerne ao ciclo do REA-Ouvidorias 2022, é possível descrever as seguintes etapas:

- Pré-recebimento dos formulários: ocorreu no final de 2021 e contemplou atividades como a revisão do formulário no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS; a atualização do tutorial para preenchimento do formulário e disponibilização na página da Ouvidoria no *site* da ANS; e a comunicação com os ouvidores das operadoras com foco na configuração do perfil do usuário do ouvidor e no prazo para o envio do formulário eletrônico.
- Recebimento dos formulários: entre os dias 02 de janeiro e 18 de abril de 2022, a Ouvidoria atuou na solução de dúvidas dos respondentes do formulário do REA-Ouvidorias, avaliou os dados recebidos e realizou ações para incentivar o envio dos dados requeridos.
- Análise dos dados: os dados enviados pelas operadoras foram analisados juntamente com outros que a ANS detém em razão de sua posição no mercado de saúde suplementar; o relatório foi redigido; e seguiu as formalidades necessárias por ser uma publicação oficial desta Reguladora.
- Divulgação do relatório: no mês de novembro, após o período de Defeso Eleitoral 2022, a publicação do REA-Ouvidorias 2022, ano base 2021 (Anexo B), foi feita no *site* da ANS.

Quanto aos resultados apurados, releva destacar que no grupo de 1.064 operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS, 92,4% (N=983) cumpriram com o dever de enviar à ANS os dados sobre os atendimentos prestados pela unidade. Este resultado reforça o compromisso das operadoras com a RN nº 323, de 2013, pois, mesmo em uma conjuntura de emergência sanitária, foi alcançado o maior percentual de envio de formulários por operadoras com ouvidorias cadastradas desde o REA-Ouvidorias 2015, ano base 2014.

No final do ano de 2022 foram realizadas as seguintes atividades referentes à fase de pré-recebimento dos formulários do REA-Ouvidorias 2023, ano base 2022: homologação dos ajustes do formulário no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS; comunicação com as operadoras, pelo *site* da ANS e pelo *e-mail* do ouvidor, incentivando a configuração do perfil do respondente do formulário e a atualização cadastral da ouvidoria; e disponibilização do tutorial para preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias 2023 na página da Ouvidoria no Portal da ANS.

3.5 Relatórios da Ouvidoria

Diferentes normas às quais a Ouvidoria da ANS está sujeita esclarecem que é dever das unidades de unidade elaborar relatórios e estudos estratégicos, sobretudo, a respeito das manifestações que recebem. A Portaria CGU nº 581, de 2021, dispõe que a estrutura de tais relatórios deve ser a seguinte:

- I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;
- II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;
- III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;
- IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:
 - a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;
 - b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e
 - c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea “b”, quando cabível; e
- V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

Os relatórios desta ouvidoria são tidos como ferramentas de transparência ativa e controle social, além de poderem ser utilizados na tomada de decisões pela alta gestão da ANS. Cientes da relevância e da abrangência dos estudos periódicos da Ouvidoria da ANS são redigidos considerando linguagem cidadã e, sempre que possível, seguem a estrutura sugerida pela CGU.

Atualmente, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS, elabora relatórios semanais e mensais, com indicadores sobre as manifestações recebidas e a performance da equipe quanto ao tratamento destas demandas. Estes estudos são destinados à equipe exclusivamente e permitem o acompanhamento sistemático do principal processo de trabalho desta unidade.

Em atenção à Resolução Administrativa ANS – RA nº 65, de 2016, ao final de cada trimestre, a Ouvidoria da ANS divulga relatório com detalhes sobre as manifestações recebidas e sobre outras atividades desempenhadas. A edição referente ao primeiro trimestre de 2022 marcou a inauguração de uma nova versão do Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS, com ajustes feitos no sentido de aumentar o nível de transparência das informações divulgadas e de adequar o estudo periódico à estrutura proposta pela CGU na Portaria nº 581, de 2021. Com estrutura reformulada, o relatório passou a ser divulgado no *site* da ANS e as publicações ocorreram nos meses de maio, agosto, dezembro de 2022 e janeiro de 2023. O calendário de divulgação dos relatórios foi influenciado por fatores como o aumento das atribuições da Ouvidoria da ANS e do período de Defeso Eleitoral 2022.

Em 2022, cada edição do Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS trouxe uma breve apresentação da unidade, um resumo sobre o atendimento das manifestações recebidas no período analisado e a descrição de outras atividades efetivadas pela equipe. Quanto às manifestações, foram expostos indicadores sobre (i) o encaminhamento a outras ouvidorias pelo Fala.BR; (ii) o evolutivo da quantidade de manifestações recebidas em relação ao mesmo período dos dois anos anteriores; (iii) os canais utilizados pelos usuários para enviar as demandas; (iv) a classificação quanto à propriedade¹ ou não² de ouvidoria; (v) o tempo para finalização das manifestações; e (vi) os assuntos abordados pelos usuários.

No início de 2022, cumprindo o que determinam normas como a Lei nº 13.460, de 2017, a Lei nº 13.848, de 2019, e a Resolução Regimental ANS nº 21, de 2022 foi elaborado e divulgado o Relatório de Gestão da Ouvidoria referente às atividades exercidas no ano de 2021. Confirmando a importância deste estudo, ele passou por procedimento singular, que incluiu o envio às Diretorias da ANS, que tiveram prazo de 20 dias úteis para se manifestarem, e, após, foi enviado a órgãos como o Ministério da Saúde, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, o Tribunal de Contas da União. Por fim, foi publicado no *site* desta Agência Reguladora.

No terceiro trimestre de 2022, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS elaborou estudo estratégico em razão da percepção dos técnicos da Ouvidoria da ANS a respeito da elevação do quantitativo das manifestações relacionadas ao Disque ANS, em especial, das reclamações. O estudo foi compartilhado com o setor responsável pela gestão do contrato e das atividades do Disque ANS, que informou ter utilizado o estudo da Ouvidoria para embasar discussões de aprimoramento com a empresa terceirizada encarregada pela prestação do serviço de atendimento telefônico da ANS.

Importa reafirmar que uma das principais funções desta Ouvidoria é fomentar a melhoria dos serviços prestados pela ANS aumentando o nível de qualidade percebida pelos usuários. A relevância dos relatórios periódicos da Ouvidoria é fundamentada no fato de eles pormenorizarem o conteúdo das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela Agência.

¹ Demanda própria de Ouvidoria: reclamações, consultas, sugestões, denúncias e elogios que versem sobre a atuação da ANS e seus serviços prestados, nos termos da Resolução Administrativa nº 65, de 1º de dezembro de 2016.

² Demanda não própria de Ouvidoria: manifestações que não se referem à atuação e serviços prestados pela ANS, predominantemente sobre a relação entre beneficiários e operadoras. Nesse caso, são respondidas com a devida indicação dos canais adequados.

3.6 Campanhas de Comunicação Interna e Externa

Faz parte do plano de comunicação da Ouvidoria da ANS promover anualmente campanha de comunicação voltada aos públicos interno e externo.

No mês de fevereiro foram divulgadas peças de comunicação nos canais internos da ANS com o objetivo de informar sobre a Ouvidoria interna. A campanha, desenvolvida pela Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI), teve como mote a frase “Eu tenho tanto para te falar...” e posicionou a Ouvidoria como espaço de escuta qualificada disponível aos colaboradores da ANS. Nesta oportunidade também foram reforçados aspectos como a independência da unidade, a proteção da identidade do denunciante e o papel dos colaboradores na melhoria dos serviços prestados internamente.

Com foco no público externo da ANS, em maio de 2022, foi publicada, nas redes sociais da ANS, campanha de comunicação com o intuito de destacar o papel da Ouvidoria para o usuário, pautando as diferenças entre as funções desta unidade e as dos outros canais de atendimento da Reguladora, o Disque ANS e o Fale Conosco. Buscou-se ainda enfatizar que por meio da Ouvidoria a voz do cidadão é ouvida e que através de suas manifestações ele é capaz de provocar aprimoramentos nos serviços prestados pela ANS.

As peças criadas pela GCOMS/SECEX/PRESI tinham identidade visual moderna e ao mesmo tempo em que informavam, estimulavam a interação dos usuários. Nos vídeos (reels) e cards havia o avatar de uma servidora da ANS apresentando explicações sobre a Ouvidoria. Outro formato explorado foi a enquete, em que se avaliou a absorção do conteúdo fundamental da campanha com perguntas como, por exemplo: “A Ouvidoria da ANS recebe reclamações sobre planos de saúde?” – tanto a resposta quanto a devida explicação eram apresentadas na tela seguinte a da enquete. Cumpre esclarecer que as manifestações de descontentamento com planos de saúde não são de competência desta unidade. O Anexo C expõe peças de comunicação utilizadas nas campanhas de comunicação citadas.

A Ouvidoria da ANS também contou com a parceria da GCOMS/SECEX/PRESI para divulgar os relatórios periódicos, para o desenvolvimento da campanha sobre o Conselho de Usuários da ANS e para a II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, conforme exposto nos tópicos exclusivos sobre os temas.

3.7 II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

A Lei 13.460, de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Esta foi a primeira lei a tratar das ouvidorias públicas como instrumento de defesa de direitos, de melhoria da gestão e de mediação da relação entre os usuários de serviços públicos, efetivos ou potenciais, e a Administração Pública no Brasil.

No ano em que a lei completou cinco anos, a Rede Nacional de Ouvidorias promoveu a segunda edição da Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos. As ouvidorias públicas foram convidadas a participar da ação/competição que teve como objetivo, principalmente, informar os usuários de serviços públicos sobre as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias públicas de diferentes níveis da federação em sua defesa, promover a participação social e a consciência de direitos. As ouvidorias participantes foram segregadas em quatro diferentes categorias e tinham a missão de divulgar em suas redes sociais as peças disponibilizadas pela CGU ou as suas próprias contemplando a hashtag #essedireitoédetodos e o link da sua ouvidoria, no período de 1º a 30 de junho de 2022. Ao final da competição, as ouvidorias com maior quantidade de visualizações foram premiadas com troféus de engajamento cidadão. Pela primeira vez, a Ouvidoria da ANS participou da maratona.

Em parceria com a GCOMS/SECEX/PRESI, foram desenvolvidas peças para as redes sociais da ANS com o tema da maratona – algumas estão disponíveis no Anexo D. No Instagram foram feitas publicações em formato reels, que até então não havia sido utilizado no âmbito desta Agência Reguladora. Conforme o regulamento da competição, durante o mês de junho de 2022, a Ouvidoria da ANS compartilhou, em suas redes sociais publicações sobre os direitos assegurados aos usuários de serviços públicos pela Lei nº 13.460, de 2017; o papel da ouvidoria pública neste contexto; e as oportunidades de participação dos usuários de serviços públicos. Ao final do período foi realizada a prestação de contas junto ao Comitê Organizador da Maratona com a apresentação do material divulgado e as comprovações das visualizações obtidas.

Embora a Ouvidoria da ANS não tenha sido vencedora da Maratona, avaliou-se como positivo o fato de terem sido alcançadas 29.186 visualizações destas publicações. Entende-se que foi cumprido o objetivo interno de promover conhecimento e estimular o engajamento dos usuários na busca pelo aperfeiçoamento dos serviços que são prestados pela ANS.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O ano de 2022 teve como marca o crescimento do setor de saúde suplementar, que alcançou o maior número de beneficiários de planos de saúde de assistência médica desde 2014. Observou-se também, aumento na considerável no número de manifestações desse público sobre os serviços e atividades desta Agência Reguladora, situação que exigiu grande esforço da nossa Ouvidoria. A maior participação social representa uma grande oportunidade para a Administração Pública implementar melhorias em seus processos de trabalho, com o objetivo de entregar melhores serviços aos cidadãos.

Nesse sentido, a Ouvidoria da ANS permanece na busca por promover a satisfação do cidadão em seus atendimentos, que pode ser proporcionada, por exemplo, com o envio de respostas com linguagem simples, clara e empática, ainda que no caso concreto a demanda não seja de fato atendida. Muito já foi feito no ano de 2022, com alguma melhora no índice de resolutividade, mas ainda há espaço para avançar.

Pretende-se ampliar a participação social, com mais consultas ao Conselho de Usuários e a implementação da avaliação dos serviços da ANS, no intuito de levar à alta gestão quais as necessidades reveladas pelos cidadãos nas interações com a Agência.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Administrativa nº 65, de 01 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Rio de Janeiro: ANS, 2016. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==>. Acesso em: 14 fev. 2023.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Normativa nº 323, de 03 de abril de 2013**. Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Rio de Janeiro: ANS, 2013. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA>. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

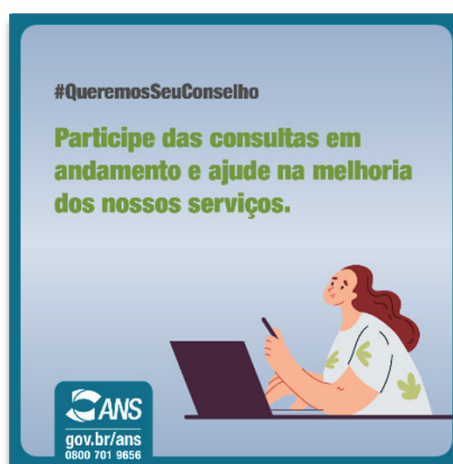
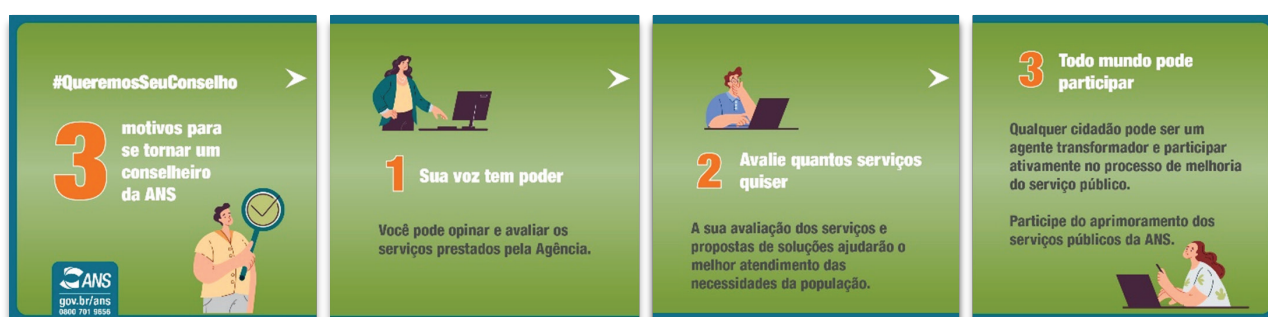
BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

BRASIL. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019**. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm. Acesso em: 14 fev. 2023.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria nº 581, de 9 de março de 2021**. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2021. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/legislacao/portarias/portaria-no-581-consolidada-v2.pdf>. Acesso em: 14 fev. 2023.

ANEXO A

Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”



ANEXO B

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2022, ano base 2021

[Acesse aqui o REA-Ouvidorias 2022 na íntegra.](#)



ANEXO C

Peças da campanha de comunicação “Ouvidoria da ANS”



ANEXO D

Peças da campanha de comunicação

“II Maratona de Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos”



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



0800 701 9656



**Formulário
Eletrônico**
www.gov.br/ans



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



**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)



MINISTÉRIO DA
SAÚDE



PROCESSO N°: 33910.007615/2023-58

DESPACHO N°: 26/2023/OUVID/DICOL

ASSUNTO: RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA 2022

1. O Relatório de Gestão Ouvidoria 2022 (doc. SEI26167099) foi encaminhado às Diretorias para que se manifestassem, caso assim desejassem, nos termos do rito previsto no artigo 22, §6º, da Lei nº 13.848, de 2019.
2. A DIFIS, por meio do Despacho 507/2023/DIRAD-DIFIS/DIFIS (doc. SEI26288081) acusa ciência e afirma que há considerações a fazer.
3. Nesse mesmo sentido a DIOPE se manifesta, no Despacho nº 23/2023/DIRAD-DIOPE/DIOPE (doc. SEI nº 26288369).
4. A DIDES faz considerações sobre o Relatório no Despacho nº 249/2023/DIRAD-DIDES/DIDES (doc. SEI nº 26177586).
5. A DIGES se manifesta nos Despachos das áreas técnicas nº 10/2023/GEQIN/DIRAD-DIGES/DIGES (doc. SEI nº 26202607) e nº 30/2023/COMAG/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES (doc. SEI nº 26220021), ratificados pela DIRAD (doc. SEI nº 26234694) e pelo Diretor (doc. SEI nº 26252057).
6. A DIPRO se manifesta por meio do despacho da área técnica 6/2023/GCITS/GGRAS/DIRAD-DIPRO/DIPRO (doc. SEI nº 26251790), ratificado pela DIRAD e pelo Diretor (doc. SEI nº 26280565).
7. Nesta última, é feita sugestão de alteração na redação do Relatório, a qual está sendo recepcionada como manifestação da área técnica, dado que não é possível modificar o teor do documento, nos termos do já mencionado rito estabelecido pela Lei das Agências.
8. Diante de todo o exposto, encaminhe-se o Relatório de Gestão Ouvidoria 2022 para publicação, incluindo-se as manifestações proferidas pela DIDES, DIGES e DIPRO, e envio ao Ministério da Saúde, Câmara dos Deputados, Senado Federal e Tribunal de Contas da União.

Atenciosamente,



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26298797** e o código CRC **FFD29475**.

PROCESSO Nº: 33910.007615/2023-58

DESPACHO Nº: 249/2023/DIRAD-DIDES/DIDES

À DIDES

À OUVIDORIA

ASSUNTO: RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA 2022.

Prezados,

1. Acusamos ciência do Relatório de Gestão Ouvidoria 2022 (26167099), parabenizando a Ouvidoria pelo trabalho realizado.
2. A respeito da Recomendação, item 3.2, páginas 23 e 24, *in verbis*:

"...a Ouvidoria da ANS expediu recomendação à alta gestão, para a melhoria do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos da ANS, especificamente no resultado da pesquisa, que apresenta a denominação do procedimento de duas formas: tal como descrito no rol e a sua correspondente na Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS), utilizada no processo de ressarcimento ao SUS. A recomendação teve origem em reclamação feita por usuário que fora levado a erro sobre a cobertura de procedimento, que estava apresentado de forma diferente no rol e na tabela TUSS. As áreas técnicas envolvidas se manifestaram sobre a recomendação, com a apresentação de alternativas para a solução da questão que ainda será definida e implementada, com o acompanhamento da Ouvidoria."
3. Informamos que as Diretorias-adjuntas da DIDES e da DIPRO já se reuniram no último dia 13/03/2022, com a GETI para alinhar essa recomendação da Ouvidoria. Restou ajustado um próximo encontro ainda para 1ª semana de abril com objetivo de traçar a melhor forma de resolução da questão.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Angelica Villa Nova de Avellar Du Rocher Carvalho**, **Diretor(a)-Adjunto(a) da DIDES**, em 14/03/2023, às 18:57, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Mauricio Nunes da Silva, Diretor(a) de Desenvolvimento Setorial**, em 30/03/2023, às 11:25, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26177586** e o código CRC **D4D6C3C8**.

Referência: Processo nº 33910.007615/2023-58

SEI nº 26177586

PROCESSO Nº: 33910.007615/2023-58

DESPACHO Nº: 10/2023/GEQIN/DIRAD-DIGES/DIGES

À DIRAD DIGES

À COINP e CGDOP

ASSUNTO: DESPACHO Nº: 23/2023/OUVID/DICOL

Prezados,

Ciente do Despacho em referência, encaminho para as coordenações da GEQIN para que seja dada divulgação do relatório de Gestão Ouvidoria 2022 a todos os servidores destas unidades.

Na qualidade de gerente de projeto do Plano de Transformação Digital da ANS, me coloco à disposição da Ouvidoria para auxiliar no que for necessário.

Atenciosamente,

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Carlesso Lozer, Gerente de Qualificação Institucional**, em 17/03/2023, às 15:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26202607** e o código CRC **E2B7DAEB**.

PROCESSO Nº: 33910.007615/2023-58

DESPACHO Nº: 30/2023/COMAG/GETI/DIRAD-DIGES/DIGES

À Diretoria-Adjunta de Gestão (DIRAD-DIGES)

Assunto: **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA - ANO 2022.**

Sr. Diretor-Adjunto,

Em atenção ao DESPACHO Nº: 62/2023/DIRAD-DIGES/DIGES (SEI nº 188022), referente ao Relatório de Gestão Ouvidoria 2022, deu-se ampla divulgação aos servidores da área e não há ajustes a sugerir.

Sobre os apontamentos ressaltados, informa-se que a reformulação dos canais de atendimento é uma demanda tratada no âmbito do processo administrativo nº 33910.034381/2021-50, com manifestação da Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN) sobre, naquele momento, a referida demanda estar compondo o Plano de Transformação Digital.

No que tange ao buscador do Rol, importa explicar que é um sistema apartado da aplicação que gere o Rol de procedimentos e no último dia 13 houve reunião entre profissionais da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES), da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO) e desta Gerência de Tecnologia da Informação (GETI) para tratar de recomendação da Ouvidoria (OUVID). Ficou acordado que uma ação de contorno seria pensada, analisando uma melhor forma de apresentação dos dados para evitar equívocos interpretativos, e que um projeto de desenvolvimento de sistemas para melhoria do Buscador do Rol deverá ser pensado como solução definitiva ao problema.

Atenciosamente

LUCIENE PINHEIRO CAPRA

Gerente de Tecnologia da Informação



Documento assinado eletronicamente por **Luciene Pinheiro Capra, Gerente de Tecnologia da Informação**, em 22/03/2023, às 09:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26220021** e o código CRC **FD3917AC**.

PROCESSO N°: 33910.007615/2023-58

DESPACHO N°: 81/2023/DIRAD-DIGES/DIGES

À Ouvidoria da ANS (OUVID)

C/C Diretoria-Adjunta de Desenvolvimento Setorial (DIRAD-DIDES)

Diretoria-Adjunta de Normas e Habilitação dos Produtos (DIRAD-DIPRO)

ASSUNTO: DESPACHO N°: 23/2023/OUVID/DICOL.

Sr. Ouvidor,

Em atenção ao despacho em referência (SEI n° 26166960) promoveu-se a divulgação do Relatório de Gestão 2022 (SEI n°26167099) no âmbito desta Diretoria de Gestão (DIGES) conforme DESPACHO N°: 62/2023/DIRAD-DIGES/DIGES (SEI n° 26188022).

A propósito, os trechos transcritos do mencionado relatório no DESPACHO N°: 62/2023/DIRAD-DIGES/DIGES (SEI n° 26188022) foram objetos de manifestações da Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN) e da Gerência de Tecnologia da Informação (GETI), ratificadas no presente.

Face ao exposto, não havendo considerações especificamente em relação ao teor do Relatório de Gestão 2022 (SEI n° 26167099), restituem-se estes autos a essa OUVID.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Joao Carlos Alves da Silva Junior, Diretor(a)-Adjunto(a) de DIGES**, em 22/03/2023, às 10:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto n° 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26234694** e o código CRC **A546F37C**.

PROCESSO N°: 33910.007615/2023-58

DESPACHO N°: 5/2023/DIGES

À Ouvidoria da ANS (OUVID)

ASSUNTO: **DESPACHO N°: 23/2023/OUVID/DICOL.**

Sr. Ouvidor,

Em atenção ao despacho em referência (SEI nº26166960), ciente do RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA - 2022 (SEI nº26167099), ratifico os termos do DESPACHO N°: 81/2023/DIRAD-DIGES/DIGES (SEI nº 26234694) e restituo estes autos a essa AUDIT.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Paulo Roberto Vanderlei Rebello Filho, Diretor(a) de Gestão**, em 24/03/2023, às 11:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26252057** e o código CRC **9431111B**.

PROCESSO Nº: 33910.007615/2023-58

DESPACHO Nº: 6/2023/GCITS/GGRAS/DIRAD-DIPRO/DIPRO

À DIRAD-DIPRO

ASSUNTO: RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA - ANO 2022

Prezada Diretora-Adjunta,

1. Trata-se do DESPACHO Nº: 23/2023/OUVID/DICOL (Doc. SEI 08166960), por meio do qual a Ouvidoria da ANS encaminha Relatório de Gestão 2022, que contempla informações sobre as atividades desenvolvidas e os números e estatísticas dos atendimentos realizado no ano passado, e solicita manifestação das Diretorias sobre os termos do relatório no prazo de 20 (vinte) dias úteis.
2. Nesse sentido, acusamos ciência do RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2022 parabenizando a Ouvidoria pelo trabalho realizado, e no que se refere aos tópicos que têm maior correlação com as competências regimentais desta GCITS, sugerimos:

2.1. **No item 2.1, página 16**, consta: "A terceira posição foi ocupada pelo macrotema "Rol de procedimentos", que foi abordado em 5,3% (N=272) das manifestações dispostas nesta tabela. Ainda que este assunto sempre apareça entre os mais frequentes nas demandas de ouvidoria no campo da saúde suplementar, em 2022, ele ganhou mais destaque. Ocorre que, no mês de junho, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) finalizou julgamento e entendeu ser taxativo o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde estabelecido pela ANS. O ato teve grande repercussão na mídia e nas redes sociais, o que, provavelmente, influenciou o registro de manifestações sobre o tema em número acima da média."

Sugestão de alteração do texto, nos seguintes termos: "A terceira posição foi ocupada pelo macrotema "Rol de procedimentos", que foi abordado em 5,3% (N=272) das manifestações dispostas nesta tabela. Ainda que este assunto sempre apareça entre os mais frequentes nas demandas de ouvidoria no campo da saúde suplementar, em 2022, ele ganhou mais destaque. Ocorre que, no mês de março de 2022 foi publicada a Lei 14.307/2022, que alterou a Lei nº 9.656/1998, para dispor sobre o processo de atualização das coberturas estabelecidas pelo Rol, no âmbito da saúde suplementar. No mês de junho, o Superior Tribunal de Justiça (STJ) finalizou julgamento e entendeu ser taxativo o Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde

estabelecido pela ANS. Em seguida, o Congresso Nacional aprovou, em setembro de 2022, a Lei nº 14.454/2022, para estabelecer critérios que permitissem a cobertura de exames ou tratamentos de saúde não incluídos no rol de procedimentos e eventos em saúde suplementar. Esses atos tiveram grande repercussão na mídia e nas redes sociais, o que, provavelmente, influenciou o registro de manifestações sobre o tema em número acima da média."

2.2. **No Sumário Executivo, página 5,** consta: "Com o objetivo de promover melhoria no serviço de consulta do Rol de Procedimentos da ANS, a Ouvidoria expediu recomendação à área técnica responsável, para que fosse aperfeiçoada a apresentação do resultado da pesquisa. Essa oportunidade foi identificada a partir da reclamação de um cidadão, que teve dificuldade para compreender o resultado que lhe fora apresentado." E no **item 3.2, páginas 23 e 24,** continua: "Fazendo uso dessa prerrogativa, a Ouvidoria da ANS expediu recomendação à alta gestão, para a melhoria do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos da ANS, especificamente no resultado da pesquisa, que apresenta a denominação do procedimento de duas formas: tal como descrito no rol e a sua correspondente na Terminologia Unificada da Saúde Suplementar (TUSS), utilizada no processo de ressarcimento ao SUS. A recomendação teve origem em reclamação feita por usuário que fora levado a erro sobre a cobertura de procedimento, que estava apresentado de forma diferente no rol e na tabela TUSS. As áreas técnicas envolvidas se manifestaram sobre a recomendação, com a apresentação de alternativas para a solução da questão que ainda será definida e implementada, com o acompanhamento da Ouvidoria."

Considerações: A respeito da Recomendação emitida pela Ouvidoria, informamos que a Diretoria-Adjunta da DIPRO e a área técnica responsável pelo tema já se reuniram com a Diretoria-Adjunta da DIDES e com a GETI para alinhar essa recomendação da Ouvidoria, com o objetivo de definir as ações mais adequadas para resolução da questão.

3. Sendo essas as considerações, ficamos à disposição.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **MARLY D ALMEIDA PIMENTEL CORREA PEIXOTO, Gerente de Cobertura Assistencial e Incorporação de Tecnologias em Saúde**, em 24/03/2023, às 09:49, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Ana Cristina Marques Martins, Gerente-Geral de Regulação Assistencial**, em 24/03/2023, às 10:07, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26251790** e o código CRC **878B170D**.

PROCESSO Nº: 33910.007615/2023-58

DESPACHO Nº: 98/2023/DIPRO

À Ouvidoria

ASSUNTO: **RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA - ANO 2022**

Prezado Ouvidor,

Em atenção ao Despacho nº 23/2023/OUVID/DICOL (SEI nº 26166960), acuso ciência acerca do Relatório de Gestão Ouvidoria - 2022 e ratifico as informações elencadas no Despacho nº 6/2023/GCITS/GGRAS/DIRAD-DIPRO/DIPRO (SEI nº 26251790).

Ademais, no que concerne à DIPRO, manifesto alinhamento ao disposto nos documentos 26177586 e 26220021 sobre aspectos citados pela DIDES e DIGES.

Atenciosamente,



Documento assinado eletronicamente por **Carla de Figueiredo Soares, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIPRO**, em 28/03/2023, às 21:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Alexandre Fioranelli, Diretor(a) de Normas e Habilitação dos Produtos**, em 29/03/2023, às 17:03, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **26280565** e o código CRC **C4E68CA7**.