AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

RELATÓRIO

Ouvidoria

Relatório de atividades **2019**

VENDA PROIBIDA

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2020

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

RELATÓRIO

Ouvidoria

Relatório de atividades **2019**

2020. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Versão eletrônica

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

Diretoria Colegiada – DICOL
Diretoria de 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
Ouvidoria - OUVID

Ouvidor
João Luis Barroca de Andrea

Equipe Ouvidoria
Ana Luiza Compagnoni Ramos
Alessandra Moreira Pereira Lobo (Até Abril/2019)
João Roberto Caldeira de Oliveira (Até Jan/2020)
Larissa Morais Moreira (A partir de Setembro/2019)
Herivelto Ferraz Junior
Vanessa Ventura de Oliveira

Projeto Gráfico:
Gerência de Comunicação – GCOMS/SEGER/PRESI

LISTA DE FIGURAS

Figura 1	Primeiros resultados da pesquisa de satisfação dos serviços de Tecnologia de Informação e Gestão Documental	26

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1	Demandas recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2015 a 2019	28
Gráfico 2	Histórico das demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS	29
Gráfico 3	Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2017 e 2019	31
Gráfico 4	Demandas próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação	34
Gráfico 5	Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS – 2018 e 2019	35
Gráfico 6	Percentual geral de respostas sobre o atendimento de demandas	40
Gráfico 7	Percentual geral de satisfação	41
Gráfico 8	Motivos para a classificação	42

LISTA DE TABELAS

Tabela 1	Demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada	28
Tabela 2	Comparativo de demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS com o exercício anterior	30
Tabela 3	Demandas próprias de Ouvidoria segundo tema	32
Tabela 4	Demandas próprias de Ouvidoria segundo assuntos mais frequentes	33
Tabela 5	Tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de Ouvidoria – 2018 e 2019	35

SUMÁRIO

Apresentação 8

1- **Gestão da Ouvidoria da ANS em 2019** 10

1.1- Normas sobre atribuições da Ouvidoria 10

1.2- Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria 14

1.2.1- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.BR 14

1.2.2- Simplifique! 15

1.2.3- Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias) 15

1.2.4- Relatório Trimestral e Informe Mensal 17

1.2.5- Cadastro de Ouvidoria das operadoras - Representação 20

1.2.6- Programa de Integridade 21

1.2.7- Projetos da Ouvidoria 21

2- Atendimento da Ouvidoria da ANS em 2019 27

2.1- Fluxo de entrada das demandas 27

2.2- Análise descritiva 30

2.3- Tempo de finalização das demandas 34

2.4- Recomendações expedidas 36

2.5- Pesquisa de satisfação da Ouvidoria 39

2.5.1- Resultados 40

3- Mensagem do Ouvidor 43

Referências 45

Anexos

Anexo I- Resolução Normativa – RN nº 323, de 03 de abril de 2013 47

Anexo II- Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2019, ano base 2018 51

Anexo III- Relatório de Eventos da ANS 52

Anexo IV- Relatório da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação do Disque-ANS 2019 61

Anexo V- Regras de portabilidade de carências nos planos de saúde e a ferramenta “Guia ANS de planos de saúde” 65

Anexo VI- Formulário da pesquisa de satisfação dos serviços de Tecnologia de Informação e Gestão Documental 78

Apresentação

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, localizada na Avenida Augusto Severo, nº 84, 9º andar, Centro, Rio de Janeiro, CEP 20021-040, *e-mail*: ouvidoria@ans.gov.br, tem resguardada a sua autonomia e independência funcional, no âmbito de suas atribuições, e na forma estabelecida na Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.

A Ouvidoria tem que – cada vez mais – ser um espaço privilegiado de comunicação entre o cidadão e a ANS.

A Ouvidoria se articula com as Diretorias da ANS, visando aprimorar o exercício dos direitos dos cidadãos que se relacionam com a ANS, visando promover continuamente o avanço da relação Estado-Cidadão, além de atuar para que se cultive uma cultura de paz e de harmonia, nas relações que se estabelecem no âmbito da Agência.

Por intermédio da Ouvidoria da ANS, qualquer cidadão ou instituição poderá fazer denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão relacionados à atuação da ANS, por qualquer meio ou forma, que será inserida e analisada na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à informação – FalaBR; mantendo e garantindo o sigilo da fonte e a proteção do denunciante.

A Ouvidoria foi instituída em razão do compromisso institucional de proporcionar aos cidadãos, público interno e externo à ANS, mais um mecanismo de participação social que viabilize a defesa e a promoção dos direitos, no encaminhamento de suas manifestações à administração; e, ainda, em razão da possibilidade de atuar pedagogicamente na prevenção e mediação de conflitos, com base, entre outros, nos princípios da boa-fé, da ética, da moralidade, da transparência, da eficiência, da igualdade, da confiança, da economicidade e da impessoalidade.

A missão da Ouvidoria da ANS é a de interpretar as demandas de forma sistêmica, para delas estimular eventuais oportunidades de melhoria dos serviços e, em nome desses, sugerir mudanças.

Tem como suas principais atribuições dentre outras:

- Acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da ANS, recomendando, quando couber, correções necessárias ao seu aprimoramento;
- Formular e encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às Diretorias da ANS;
- Produzir relatórios, inclusive com recomendações advindas de análises minuciosas sobre a atuação da ANS, encaminhando-os, em especial, à Diretoria Colegiada da ANS,

ao Ministério da Saúde e a outros órgãos do Poder Executivo e Legislativo, disponibilizando estes relatórios para conhecimento geral, inclusive na página da ANS na rede mundial de computadores.

A Lei Federal nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, dentre outros aspectos, estabeleceu em seu artigo 22, incisos I, II e III, como atribuições do ouvidor: zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência; acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações contra a atuação da agência; e elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

Já os § 4º e § 5º e § 6º, todos do artigo 22, da referida lei estabelecem:

"Art.22...

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet."

Além disso, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece em seu art. 14, inciso II, que com vista a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão elaborar, anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as informações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

Assim, apresentamos o presente Relatório de Atividades, estruturado em três capítulos em que são apresentadas as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS durante o exercício de 2019, o detalhamento das manifestações recepcionadas, os resultados da pesquisa de satisfação dos usuários dos canais da Ouvidoria da ANS e do REA-Ouvidorias 2019, além das recomendações expedidas.

1- Gestão da Ouvidoria da ANS em 2019

1.1- Normas sobre atribuições da Ouvidoria

Abaixo, seguem os destaques normativos e legais que regem as atividades da Ouvidoria da ANS:

Lei Federal nº 13.848, de 25 de junho de 2019

A Lei Federal nº 13.848, de 25 de junho de 2019, que entrou em vigor em 24 de setembro de 2019, dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, aplica-se a todas as agências reguladoras federais descritas em seu artigo 2º. A referida Lei reforça a autonomia institucional e financeira das Agências Reguladoras, nos termos do seu artigo 3º.

O §3º, do artigo 3º, do mesmo dispositivo, estabelece a necessidade de serem previstas regras de gestão de riscos e controle interno e elaborado programa de integridade pelas agências, com o fito de prevenir, detectar, punir e remediar fraudes e atos de corrupção.

Com a publicação da Lei nº 13.848, de 2019, fica demonstrada a pretensão de tornar as agências reguladoras autarquias acessíveis à participação externa, com a consagração de mecanismos próprios a este fim, como as consultas e audiências públicas, além da maior transparência e publicidade de seus atos.

De um lado, expõe-se as agências aos reclames dos agentes privados, consumidores e usuários. De outro, enrije-se sua autonomia funcional e financeira para que as autarquias não sejam premidas por pressões políticas ou setoriais.

O novo marco das agências reguladoras está afinado aos princípios de integridade, eficiência, segurança, consagradas inclusive em outros diplomas legais.

Entre as diversas normas descritas em seus 52 artigos, a referida lei contempla em seu artigo 22, a obrigatoriedade da existência em cada agência reguladora de um (1) Ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções. A Ouvidoria deve atuar em respeito ao princípio constitucional da impessoalidade, exercendo um controle imparcial, sempre na tentativa de alcançar o interesse público, visando que a atividade exercida pela Agência deve estar em consonância com suas características básicas, ou seja, baseada em uma regulação técnica e que obtenha como resultado de um serviço público eficaz.

Lei Federal 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.

"Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput , a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias."

Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019

Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Através do referido decreto as unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal garantirão ao denunciante a possibilidade de formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo; ter acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e conhecer os trâmites para fazer uma denúncia, nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018

"Art. 10. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de

qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública federal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017."

Instrução Normativa Conjunta nº 1º, de 12 de janeiro de 2018 (Ministério do Planejamento e Gestão/Gabinete do Ministro)

"Art. 4º - Caberá à ouvidoria, ou agente público equivalente designado do órgão ou entidade, a recepção, o tratamento e a publicação das respostas ao simplifique!, quando não sujeitas ao sigilo de que trata o art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011."

Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho 2018 (Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União)

"Art. 4º Compete às unidades de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências nacionais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas por meio do formulário Simplifique!, nos termos da Instrução Normativa Conjunta MPDG/CGU nº 1, de 12 de janeiro de 2018; e

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Federal a que se refere o Decreto nº 8.936, de 19 de dezembro de 2016."

Resolução Administrativa da ANS nº 65, de 1º de dezembro de 2016

Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria – OUVID.

A Ouvidoria no exercício de suas atribuições legais observa sistematicamente de acordo com as regras e normas estabelecidas objetivando o cumprimento de sua missão de ouvir o cidadão, registrar, encaminhar e acompanhar as demandas, além de mediar conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho dentro da instituição.

1.2- Principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria

Segue o detalhamento das principais atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2019:

1.2.1- Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – Fala.Br

A Ouvidoria da ANS adotou o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal – e-OUV como canal específico para recebimento e tratamento de manifestações a partir de 2018.

Em 2019, o sistema e-OUV passou por algumas atualizações, tendo sido incorporado à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR. Trata-se de um primeiro passo da Ouvidoria Geral da União com o objetivo de uniformizar os sistemas e-OUV e e-SIC, embora este último ainda permaneça ativo, com suas respectivas peculiaridades. Uma das novidades implementadas é a necessidade de cadastro para acesso ao sistema, assim como a possibilidade de utilização de *login* único Gov.br.

Dentre as vantagens da utilização do sistema Fala.BR estão a constante atualização do sistema, as funções de proteção ao denunciante, a possibilidade de encaminhamento de manifestações

a outros órgãos/entidades, o acompanhamento eletrônico das manifestações pelos usuários, a pesquisa de satisfação integrada ao sistema, entre outras.

1.2.2- Simplifique!

Não houve nenhuma demanda que pudesse ser enquadrada como demanda do “Simplifique!”.

1.2.3- Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

No ano de 2013, a ANS publicou a Resolução Normativa – RN nº 323/2013 (Anexo I), que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. De acordo com esta norma, cada operadora deve manter atualizado junto à ANS o cadastro da unidade de ouvidoria, do ouvidor e de seu substituto – considerados os diferentes portes de operadoras[1]. Outro dever estabelecido pela RN nº 323/2013 é o envio anual do relatório do atendimento da ouvidoria da operadora à Ouvidoria da ANS. Este relatório contempla detalhamento sobre os atendimentos realizados, as ações efetivadas e as recomendações de melhorias que aconteceram no ano anterior ao envio. A partir destes dados, a Ouvidoria da ANS elabora o Relatório do Atendimento das Ouvidorias, o REA-Ouvidorias.

Cada edição do REA-Ouvidorias apresenta o contexto do recebimento dos formulários eletrônicos pela Ouvidoria da ANS e demonstra o detalhamento das manifestações de acordo com o que foi enviado pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde face a outros dados da saúde suplementar. Ao final do relatório são apresentadas séries históricas contendo informações dos anos anteriores e uma discussão sobre os pontos mais relevantes.

É possível descrever o processo do REA-Ouvidorias 2019, ano base 2018, em três fases:

- Fase de pré-recebimento dos formulários: ocorreu no final do ano de 2018. Foi feita a avaliação do formulário aplicado na edição anterior e um novo formulário foi desenvolvido, considerando, principalmente, as dificuldades encontradas pelos respondentes no preenchimento da versão

[1] Classificação de porte segundo Resolução Normativa – RN nº 392/2015:

- operadora de pequeno porte: as operadoras com número de beneficiários inferior a vinte mil;
- operadora de médio porte: as operadoras com número de beneficiários entre vinte mil e cem mil;
- operadora de grande porte: as operadoras com número de beneficiários superior a cem mil.

anterior. Também foram enviados comunicados às operadoras com o intuito de alertar sobre a necessidade de atualização cadastral e sobre o início do prazo para envio dos dados.

- Fase de recebimento dos formulários: estendeu-se de 1º de janeiro a 15 de abril de 2019. Neste período a Ouvidoria da ANS recepcionou os formulários enviados pelas ouvidorias das operadoras. Nesta etapa, a equipe da Ouvidoria da ANS sanou as dúvidas recebidas e estimulou o envio dos dados através de comunicados no *site* da Agência e *e-mails* destinados aos ouvidores e entidades representativas. Outra atividade importante exercida neste tempo foi a análise dos dados recebidos. Uma vez que as inconsistências foram detectadas, a equipe da Ouvidoria enviou *e-mails* aos responsáveis com orientações sobre as correções necessárias. É possível afirmar que as medidas adotadas na fase de recebimento obtiveram sucesso, pois formou-se uma base sólida e quantitativamente relevante para a análise. Diante deste cenário, não se vislumbrou a necessidade de prorrogação do prazo para envio dos formulários.

- Fase de análise e divulgação: uma das primeiras análises realizadas diz respeito ao envio e consistência dos dados solicitados. Ato contínuo foi publicada no *site* da ANS a lista com a identificação das operadoras que enviaram os dados do REA-Ouvidorias e quais dessas tiveram os formulários desconsiderados em razão das inconsistências detectadas. Em seguida, a equipe da Ouvidoria da ANS, por meio de sua Assessoria de Informações, analisou os formulários consistentes, fez as devidas correlações com os dados relevantes da saúde suplementar e elaborou o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2019, ano base 2018 (Anexo II). O texto seguiu para normalização realizada pela Biblioteca da ANS e, enfim, para a diagramação, feita pela Gerência de Comunicação Social da ANS. No início do mês de setembro o REA-Ouvidorias 2019, ano base 2018, foi publicado no *site* da ANS e divulgado para seus principais públicos, quais sejam, operadoras de planos de saúde e entidades representativas do setor.

Dando prosseguimento ao ciclo do REA-Ouvidorias, no final do ano de 2019 foi realizada a revisão do formulário e optou-se por não realizar modificações relevantes. Além disso, foram enviados *e-mails* aos ouvidores incentivando a atualização do cadastro das unidades de ouvidoria. Em dezembro foram enviados os dados de acesso ao formulário do REA-Ouvidorias 2020, ano base 2019.

Diante do exposto, verifica-se que o processo para elaboração deste relatório é extenso e complexo, mas a cada edição, tem-se a certeza da relevância deste estudo no mercado da saúde suplementar no Brasil. Uma vez que as operadoras percebem que o REA-Ouvidorias pode ser utilizado como ferramenta de gestão, elas tendem a prestar um serviço de maior valor aos beneficiários. No âmbito da ANS, entende-se que este material é um importante insumo para as

Diretorias estudarem medidas regulatórias que, defendem o interesse público, melhorem a assistência à saúde.

Mais uma vez, durante o período de recebimento dos dados para elaboração do REA-Ouvidorias 2019, ano base 2018, foi possível perceber o engajamento das ouvidorias das operadoras e seu anseio por contatos mais frequentes e diversificados. Esta Ouvidoria entende que a formação de uma Rede de Ouvidorias da Saúde Suplementar, um ambiente de troca de experiências e divulgação de informações, pode ser proveitosa para os beneficiários, para as operadoras e para a Agência Reguladora.

1.2.4- Relatório Trimestral e Informe Mensal

Os normativos que regem as atividades de ouvidoria são claros quanto ao dever que as unidades têm de processar as informações e produzir relatórios a partir das manifestações recebidas. Um dos principais objetivos destes levantamentos é subsidiar recomendações e propostas de melhorias dos serviços públicos prestados.

A Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 da ANS declara que esses relatórios também exercem a função de ferramenta de transparência pública e controle social:

> *Art. 25. Com o intuito de auxiliar os gestores da ANS e contribuir para a transparência pública e controle social, a Ouvidoria elaborará relatórios com conjunto de informações sobre demandas recebidas, incluindo o tempo médio de atendimento das mesmas pela ANS e outras informações julgadas necessárias pela Ouvidoria. [...]*
>
> *§ 3º As informações de que tratam o caput serão divulgadas trimestralmente na INTRANS e anualmente no portal da ANS na internet, por meio do Relatório de Atividades da Ouvidoria.*

Em cumprimento ao que determina a norma supracitada, em janeiro de 2019[2] e ao final de cada trimestre do ano, a Ouvidoria produziu e publicou, na intranet da ANS (Intrans), o Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS. Em cada um desses estudos foi apresentado um resumo sobre as

[2] Relatório Trimestral referente ao período de outubro a dezembro de 2018.

manifestações recebidas no período. Foram divulgadas análises sobre propriedade[3] ou não[4] de ouvidoria, o tempo de finalização das demandas e os assuntos mais abordados pelos usuários, além de uma breve explicação sobre possíveis motivos causadores dessas manifestações.

Com o intuito de favorecer a leitura, nos relatórios trimestrais, a Ouvidoria da ANS apresenta os assuntos das manifestações agrupados em macrotemas, por exemplo, o macrotema "Reajuste" engloba os temas "Reajuste – Faixa Etária", "Reajuste – Plano antigo", "Reajuste – Pool de Risco", "Reajuste – Plano Coletivo" e "Reajuste – Plano individual". Contudo, a Ouvidoria da ANS elabora estudos minuciosos sobre os assuntos mais recorrentes para entender o cerne das reclamações dos usuários e elaborar recomendações e propostas de melhorias cada vez mais precisas.

Em 2019, em função da quantidade de demandas recebidas e da relevância dos temas, vislumbrou-se a necessidade de detalhar as manifestações que eram classificadas como "Andamento da demanda/processo" e "Demora na resposta da demanda/processo". No mês de julho adotou-se nova classificação, que considera os seguintes subtemas:

- Andamento de demanda/processo - Discordância do resultado da análise de reabertura
- Andamento de demanda/processo - Discordância do resultado da análise dos núcleos
- Andamento de demanda/processo - Discordância do resultado da análise da NIP
- Andamento de demanda/processo - Impossibilidade de acessar documentos da NIP após sua conclusão
- Andamento de demanda/processo - Impossibilidade de acompanhamento virtual de demandas em apuração nos núcleos
- Andamento de demanda/processo - Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor
- Demora na resposta de demanda/processo - Análise de Reabertura
- Demora na resposta de demanda/processo - Análise em segunda instância
- Demora na resposta de demanda/processo - Análise Fiscalizatória
- Demora na resposta de demanda/processo - Apuração dos Núcleos
- Demora na resposta de demanda/processo - Demanda de operadora

[3] 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.

[4] 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 finalizadas com a devida indicação dos canais adequados.

Desde então, a Ouvidoria da ANS vem acompanhando a evolução das manifestações de acordo com cada subtema, sem deixar de observar o desempenho dos outros assuntos. Os resultados apurados são apresentados periodicamente às Diretorias da ANS.

Além da análise das manifestações recepcionadas no período, através dos Relatórios Trimestrais, a Ouvidoria da ANS buscou divulgar o andamento de outros processos de trabalho como o Relatório de Atividades das Ouvidorias, o REA-Ouvidorias, e dos projetos #ToTeOuvindo, #SeLiga e #SomosANS – os projetos serão tratados em seção exclusiva deste estudo. Ainda é possível destacar outros pontos relevantes que foram comunicados nestes relatórios:

- Campanha sobre a Ouvidoria nas redes sociais da ANS: realizada em parceria com a Gerência de Comunicação Social da ANS, no mês de fevereiro iniciou-se a campanha que tinha como principais objetivos divulgar informações institucionais sobre a Ouvidoria da ANS e seus meios de contato.

- Fala.BR: em 1º de agosto de 2019 o Governo Federal, através da Controladoria-Geral da União/ Ouvidoria-Geral da União, substituiu o sistema e-OUV pelo Fala.BR, que é similar ao anterior, mas apresenta diferenças fundamentais. Entre elas, é possível citar: a necessidade de cadastro prévio ao envio da demanda, que não seja denúncia e a possibilidade de acesso com o *login* único gov.br.

Uma vez recebida a manifestação do usuário, a Ouvidoria da ANS faz uma análise quanto à competência da Agência e a pertinência ou não de ouvidoria. Nos casos em que a manifestação é de competência alheia, a Ouvidoria da ANS encaminha as manifestações aos órgãos responsáveis diretamente pelo sistema Fala.BR, informando esta ação ao usuário, ou envia resposta com a indicação do órgão competente. As demandas que tratam de assuntos relativos às atribuições da ANS, mas estão fora da alçada da Ouvidoria são respondidas com a indicação dos canais adequados a serem acessados.

Já as manifestações próprias de ouvidoria são, em grande parte, encaminhadas às áreas técnicas da Agência com solicitação de subsídios para elaboração da resposta final ao usuário. Entende-se que, assim, a manifestação é tratada em sua particularidade e a resposta enviada será sempre a mais atual possível. O estudo detalhado das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2019 será realizado na seção X deste relatório.

Com o intuito de facilitar o gerenciamento das demandas encaminhadas para as áreas técnicas da ANS, mensalmente a Ouvidoria da ANS elabora o Informe Mensal e envia para os pontos

focais[5] e para os Diretores-Adjuntos. Neste relatório constam dados sobre a quantidade de manifestações recebidas no mês anterior, a classificação por tipo de manifestação, a lista completa dos assuntos demandados, além da quantidade de manifestações enviadas às áreas técnicas com os respectivos tempos médios de resposta e quantitativo de possíveis respostas pendentes.

Acredita-se que esses relatórios e os estudos pontuais elaborados pela Ouvidoria da ANS têm alto potencial de influenciar positivamente no planejamento e tomada de decisões, principalmente, no que tange aos serviços prestados ao público.

1.2.5- Cadastro de Ouvidoria das operadoras - Representação

A Ouvidoria da ANS, no exercício formal da atividade de acompanhar a atuação das ouvidorias privadas, no âmbito da saúde suplementar, com fundamento no artigo 15, incisos XIII, XIV e XV, da Resolução Regimental – RR nº 01/2017, apresentou e representou operadoras de saúde que não encaminharam o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias, bem como, não encaminharam o cadastro com o nome de seu ouvidor e substituto, na forma que estabelece a Resolução Normativa – RN nº 323/2013.

Entretanto, a Diretoria Colegiada da ANS em reunião realizada na 492ª, em 24 de setembro de 2018, aprovou por unanimidade a nulidade de processos de representação iniciados pela Ouvidoria da ANS e publicada a decisão no Diário Oficial da União, Seção 1, página 185, de 25 de setembro de 2018 (processo SEI nº 33910.029159/2018-30).

Em consequência, considerando a necessidade de definição de qual a unidade técnica da ANS que deveria realizar a deflagração do possível processo apuratório quanto ao cabimento de penalidade pelo não envio do referido Relatório REA-Ouvidorias, conforme estabelecido na RN nº 323/2013, bem como, o processo apuratório pelo não envio do cadastro das ouvidorias, a Ouvidoria da ANS encaminhou o Memorando nº 12/2019/OUV/DICOL, em 05 de setembro de 2019, para à Presidência da ANS (processo SEI nº 33910.023320/2019-42), com a relação das operadoras que não enviaram o REA-Ouvidorias e a relação das Operadoras que não informaram o nome de do ouvidor e seu substituto, na forma estabelecida na RN nº 323/2013.

[5] Servidores que fazem a intermediação entre a Ouvidoria da ANS e suas respectivas Gerências ou Diretorias.

A DICOL, em reunião 517ª, realizada em 10 de outubro de 2019, decidiu: “Deliberado que o relatório da Ouvidoria será recebido pela Presidência, que encaminhará à Diretoria de Fiscalização para fins de apuração e definição pela existência ou inexistência de infração.”

A Diretoria de Fiscalização através da Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção – GEPJI/DIFIS, Despacho nº 429/2019/GEPJI/DIRAD-DIFIS/DIFIS (documento SEI nº 14671534), considerou em resumo: a) Pela não aplicação do Art. 35 da RN nº 124/2006 aos casos de não envio do REA-Ouvidorias; b) Pela inaplicabilidade do Art. 34 da RN nº 124/2006 aos casos de não envio do cadastro das ouvidorias à Ouvidoria da ANS.

1.2.6- Programa de Integridade

O Programa de Integridade é o conjunto estruturado de medidas institucionais voltadas para a prevenção, detecção, punição e remediação de fraudes e atos de corrupção, em apoio à boa governança; e riscos que configurem ações ou omissões que possam favorecer a ocorrência de fraudes ou atos de corrupção.

No âmbito da ANS, a Portaria nº 9.704, de 9 de maio de 2018, atribuiu à Gerência-Geral de Análise Técnica – GGATP as competências da unidade de gestão da integridade no âmbito da ANS.

A Ouvidoria vem participando de encontros, coordenados pela GGATP, para elaboração e aperfeiçoamento do fluxo para o tratamento de denúncias.

Ressalta-se, que a Ouvidoria recebe denúncias de qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos vinculados às atividades da ANS, dando conhecimento imediato à Corregedoria da ANS ou a Comissão de Ética da ANS, nos casos em que houver denúncia referente a atitudes inadequadas, ou a atos ilegais, ilícitos e de improbidade administrativos, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente às atividades da Agência, garantindo o sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso.

1.2.7- Projetos da Ouvidoria

Com o objetivo de garantir o cumprimento da IN nº 5/2018 da OGU e do Decreto nº 9.492/2018, bem como melhorar seus processos de trabalho, em 2018 a equipe da Ouvidoria se debruçou

no estudo e no debate com o público interno da ANS, inclusive com abertura de consulta interna, cujo resultado culminou nos projetos a serem desenvolvidos em 2019, descritos abaixo.

- Projeto **#ToTeOuvindo**: Ampliação da participação social junto à Ouvidoria

Considerando que a missão da Ouvidoria da ANS é representar todo usuário, externo ou interno, junto à Agência, garantindo que as manifestações sobre os serviços prestados pela instituição sejam apreciadas de forma independente e imparcial, foi desenvolvido então o projeto #ToTeOuvindo.

O projeto baseia-se na criação de ações que visem estimular a participação social por meio de contato facilitado e desburocratizado com a Ouvidoria da ANS, bem como em medidas de divulgação do canal de atendimento da Ouvidoria e seus serviços.

Em 2019, ações importantes foram realizadas para o desenvolvimento do projeto, tais como:

- a implementação de um canal de recepção de manifestações de Ouvidoria na Central de Atendimento da ANS como mais uma opção na Unidade de Resposta Audível - URA, a qual ainda se encontra em fase de testes;
- a melhoria do espaço “Ouvidoria” no portal da ANS na internet, tornando sua interface mais amigável e acessível aos usuários; e
- o desenvolvimento de uma campanha pela Gerência de Comunicação Social – GCOMS para a divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria da ANS nas redes sociais utilizadas pela Agência, gerando maior alcance ao público externo.

Para a implementação do canal de recepção de manifestações de Ouvidoria na Central de Atendimento da ANS foram realizadas reuniões com a Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória – GAMAF/DIFIS com o intuito de elaborar o fluxo de entrada e o encaminhamento de demandas oriundas do atendimento telefônico recebidas pelo Disque-ANS (08007019656). Além disso, foi definido o ajuste no *script* de atendimento a ser utilizado pelo Disque-ANS.

Em setembro de 2019, foi então realizada a implementação do serviço de recepção de manifestações de Ouvidoria na Central de Atendimento da ANS, este ainda em fase de testes.

A meta desejada pela Ouvidoria da ANS para o projeto seria um aumento de 10% no quantitativo de manifestações recepcionadas. Entretanto, nos dados colhidos na fase de testes, entre

setembro e dezembro de 2019, comparado ao mesmo período no ano anterior, foi observado um incremento de 34%.

A prática demonstrou que o impacto de uma alternativa de acesso à Ouvidoria evidencia que aproximadamente 10% das ligações recepcionadas pelo Disque-ANS são demandas próprias de Ouvidoria. Essa informação aponta para a necessidade de cuidado no planejamento desse tipo de ação, pois impacta no número de atendimentos recebidos pela Central de Atendimento da ANS.

Dados do Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA Ouvidorias 2019 apresentam uma série histórica de indicadores, dentre eles o de manifestações recebidas no período, no qual é possível observar que o canal de atendimento mais frequente utilizado pelos beneficiários nos atendimentos prestados pelas operadoras do mercado de saúde suplementar é o telefone, representando 58,6% em 2015, 61,4% em 2016, 53% em 2017, 51,5% em 2018 e 50,8% em 2019 (Anexo II).

Com base nessas informações, e levando em conta também o parque tecnológico disponível na agência, a Ouvidoria optou então por investir, num primeiro momento, na comunicação telefônica com seus usuários, além de considerar a praticidade de utilizar um canal de acesso já disponível na ANS.

- Projeto **#SeLiga**: Monitoramento dos serviços externos prestados pela ANS

O Decreto nº 9492/2018 trouxe como atribuição para a Ouvidoria o acompanhamento dos canais de atendimento ao usuário dos serviços prestados pela instituição à qual está vinculada.

Para isto, o projeto #SeLiga foi estruturado em um fluxo de trabalho com foco na relação entre os cidadãos e a ANS, por meio do acompanhamento dos atendimentos prestados pelos canais de relacionamento, inclusive os descritos na Carta de Serviços da ANS.

Ao longo de 2019, dentre as principais ações realizadas, é possível citar:

- levantamento dos dados e informações preliminares sobre os atendimentos prestados aos cidadãos;
- reuniões com a Gerência de Planejamento - GPLAN, a qual encaminhou a lista dos serviços externos da ANS;
- estudo da Carta de Serviços e os demais serviços prestados pela ANS;

- reuniões com as equipes da Coordenação de Sistemas Aplicativos – COSAP e da Gerência de Tecnologia de Informação – GETI;
- definição sobre a metodologia da pesquisa a ser utilizada;
- escolha dos serviços externos a serem avaliados; e
- reuniões com os gestores dos serviços externos.

Entretanto, o projeto sofreu uma importante mudança a partir de outubro de 2019, quando esta Ouvidoria optou pela não realização, a princípio, de pesquisas com o público externo, com os seus próprios instrumentos de aferição.

A opção foi, então, a de investir em conhecer, divulgar e tentar adaptar em 2020 as pesquisas de satisfação já em curso na ANS. Ou seja, para cumprir o objetivo de monitoramento das pesquisas de satisfação realizadas pela Agência, a Ouvidoria propôs o diálogo com as áreas técnicas que já realizam pesquisas de satisfação com público externo.

Essas pesquisas de satisfação são realizadas pelas seguintes áreas técnicas: Coordenação de Eventos Institucionais – COEI/PRESI; Gerência-Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI/ DIFIS; e Gerência- Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos de Manutenção e Operação dos Produtos – GGREP/DIPRO.

A Coordenação de Eventos Institucionais – COEI/PRESI realiza uma pesquisa para o monitoramento da satisfação dos usuários percebida em cada evento realizado pela ANS. É fornecido um formulário para cada participante do evento e, a partir das respostas dos usuários, a COEI elabora um Relatório anual (Anexo III), onde identifica pontos de melhoria para o ano seguinte.

A Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias – GGOFI/ DIFIS realiza anualmente o Relatório da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação do DISQUE ANS (Anexo IV), cujo objetivo principal é medir a satisfação dos usuários – Consumidores, Operadoras e Prestadores de Serviço – em relação ao atendimento receptivo obtido junto ao Disque ANS. Os usuários, ao final da ligação, são convidados a participar da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação (PQBS), vinculada a Unidade de Resposta Audível (URA), na qual é solicitado ao usuário que atribua uma nota de 1 a 5 para o atendimento obtido.

A Gerência- Geral Regulatória da Estrutura dos Produtos de Manutenção e Operação dos Produtos – GGREP/ DIPRO, após as mudanças nas regras de Portabilidade de Carências instituídas pela Resolução Normativa nº 438/2018, realizou um aperfeiçoamento no Guia ANS

de Planos, sendo este uma ferramenta de pesquisa dos planos em comercialização no país, para aquisição ou exercício da portabilidade.

O aperfeiçoamento da ferramenta oportunizou a implementação de uma pesquisa de satisfação tanto das regras de portabilidade, quanto do próprio Guia ANS de Planos, permitindo que os usuários contribuam com o constante aprimoramento da regulação. (Anexo V)

Tal pesquisa é realizada pelo usuário ao final da consulta ao Guia ANS de Planos, contribuindo para a mensuração da satisfação com o novo normativo e com a nova ferramenta.

- Projeto **#SomosANS**: Monitoramento dos serviços internos e potencialização da Ouvidoria Interna

A Ouvidoria Interna tem o potencial de ser um canal de qualificação do trabalho da ANS. Pode funcionar como ferramenta de gestão e, a partir dos seus resultados, estimular a manifestação dos servidores ou colaboradores da ANS.

O projeto tem como foco o estímulo da participação e do engajamento de servidores e colaboradores, aumentando a consciência de seu papel como agentes de transformação de sua realidade e da instituição.

Em 2019, dentre as principais ações realizadas no projeto, destacam-se:

- A realização de reuniões com a Diretoria de Gestão – DIGES a fim de compartilhar a necessidade de avaliação contínua dos serviços internos da ANS;
- Reuniões com representantes do Laboratório de Inovações da ANS, com a elaboração e envio pela Gerência de Qualificação Institucional - GEQIN de Plano de Trabalho para o projeto e de lista de processos de trabalho da ANS;
- Reuniões com a equipe da Coordenadoria de Sistemas e Aplicativos – COSAP com a sugestão de uso de ferramentas já contratadas pela ANS para formatação do formulário de pesquisa e análise de seus resultados;
- Reuniões com a Gerência de Planejamento – GPLAN, com o envio pela área técnica da lista de serviços internos da ANS atual;
- Levantamento junto à DIGES sobre os serviços internos que participariam da primeira fase de pesquisas; e
- Desenvolvimento e aplicação da pesquisa de satisfação no grupo de serviços previamente indicados.

Em parceria com a Diretoria de Gestão – DIGES, em dezembro de 2019 foi iniciada a avaliação de serviços internos oferecidos pela área de Tecnologia de Informação e da Gestão Documental da ANS. Ficou acordada com as áreas técnicas a permanência com os estudos pelo prazo de três meses, com o intuito de avaliar resultados mais consistentes da ferramenta. A Ouvidoria entende que a análise dos resultados dessa pesquisa possa servir de insumo para a melhoria de gestão interna.

Para a participação na pesquisa de satisfação dos serviços de Tecnologia de Informação e Gestão Documental, foi disponibilizado um formulário para acesso dos servidores (Anexo VI).

Os primeiros resultados da pesquisa podem ser vistos abaixo:

Figura 1 – Primeiros resultados da pesquisa satisfação dos serviços de Tecnologia de Informação e Gestão Documental

Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020).

Quanto à participação, temos os seguintes resultados até 31 de dezembro de 2019:

- Para os serviços internos de Tecnologia de Informação - TI, de acordo com os dados informados pela área técnica, foram realizados 1780 atendimentos e, deste total, foram obtidas 178 respostas à pesquisa, ou seja, um percentual de 10%; e

- Para os serviços internos de Gestão Documental, foram realizados 76 atendimentos, sendo que desses foram obtidas 5 respostas, representando um percentual de 6,5%.

Os números dessa primeira análise atestam que a percepção dos usuários sobre os serviços é muito positiva. No entanto, verificou-se que a participação dos servidores e colaboradores ainda é baixa, sendo importante o engajamento para que possam ser observados dados mais robustos, com vistas a maior assertividade e eficiência.

- O Projeto **#TamoJunto:** Criação de um ambiente exclusivo para as Ouvidorias das operadoras no portal da ANS

A Ouvidoria ainda está trabalhando no projeto para que ele possa ser implementado em momento oportuno.

2- Atendimento da Ouvidoria da ANS em 2019

2.1- Fluxo de entrada das demandas

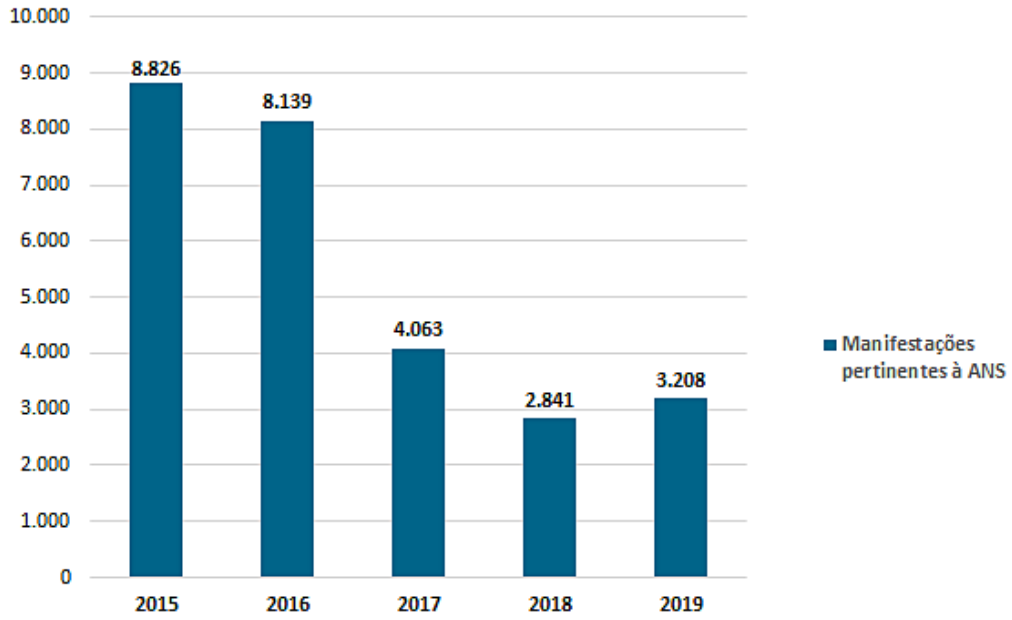
A Ouvidoria da ANS recebeu, no ano de 2019, 3.208 manifestações relacionadas aos assuntos de competência da Agência.

Outras manifestações que se referem aos demais órgãos/entidades da administração pública foram encaminhadas pela Ouvidoria da ANS à unidade de ouvidoria competente, através do próprio sistema. Nesses casos, a Ouvidoria esclarece aos usuários sobre o seu trabalho e as competências legais da Agência.

Adicionalmente, cabe ressaltar que manifestações que são registradas sem elementos mínimos que permitam sua apuração, assim como manifestações em duplicidade, são arquivadas através do sistema, não sendo contabilizadas no cálculo total.

Observa-se que pela primeira vez, no período de cinco anos, houve aumento de manifestações recepcionadas (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Demandas recepcionadas na Ouvidoria pertinentes à ANS – 2015 a 2019



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

A causa mais provável para o incremento no número de manifestações foi a implementação das ações no âmbito do projeto #ToTeOuvindo, citadas no item 1.2.7 do presente relatório, ainda que em fase de testes. Além disso, tendo em vista que tais medidas se deram ao longo do exercício de 2019, ou seja, não abarcaram todo o período, é possível que o movimento de crescimento de manifestações volte a ocorrer nos próximos anos.

A Tabela 1 evidencia o quantitativo de manifestações recebidas por canal de entrada. Demandas registradas diretamente pelo usuário no sistema Fala.BR respondem por 78,3%, ao passo que 14,8% foram originadas do contato telefônico. Por fim, outras formas de contato, como *e-mail*, carta, atendimento presencial contam com 6,9% do total de demandas recebidas.

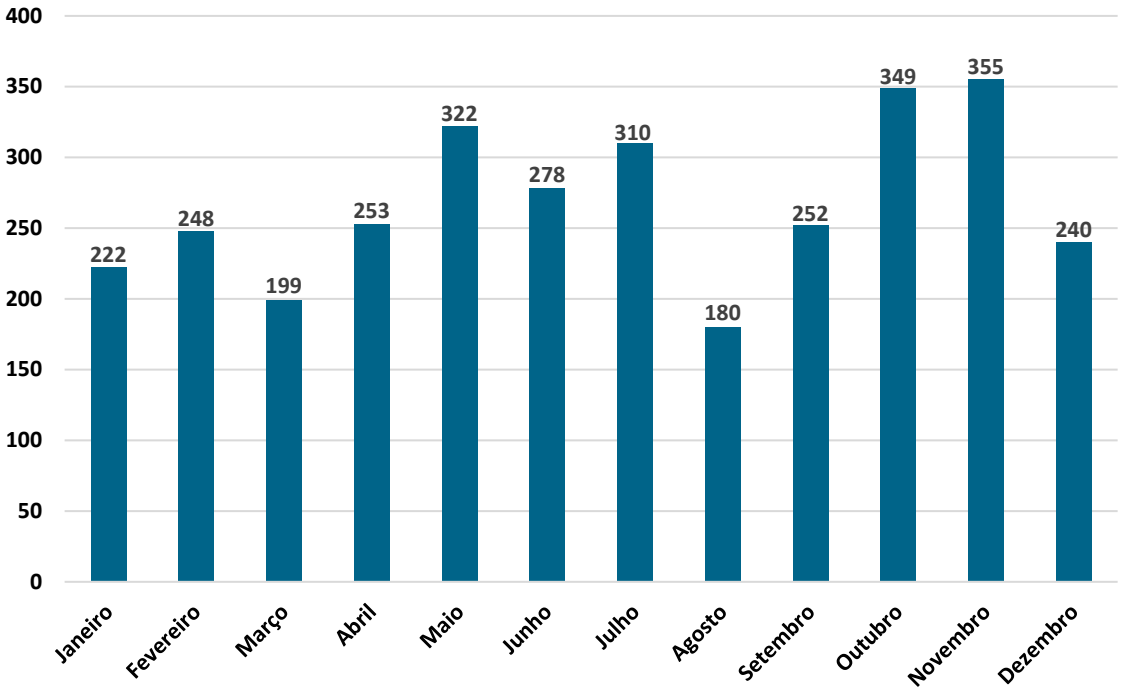
Tabela 1 – Demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada

Canal	Qtde	%
Fala.BR	2.513	78,3%
Telefone	474	14,8%
Outros	221	6,9%
TOTAL	**3.208**	**100,0%**

Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Em relação ao fluxo mensal de demandas, em média, foram recepcionadas na Ouvidoria da ANS 267 manifestações por mês no período. Os meses com maior número de manifestações são: outubro (349) e novembro (355). Por outro lado, os meses com menores números registrados foram março (199) e agosto (180) (Gráfico 2).

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



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Para uma melhor visualização da evolução mensal de manifestações, a Tabela 2, abaixo, compara o número de registros mensal de 2019 com o ano de 2018. Como destaque, após o início da implementação das ações do Projeto #ToTeOuvindo, em parceria com a Diretoria de Fiscalização - DIFIS, houve incremento no número de manifestações nos quatro meses seguintes, de setembro a dezembro.

Tabela 2 – Comparativo de demandas recepcionadas na Ouvidoria segundo pertinência à ANS com o exercício anterior

Mês	2018	2019	Evolução
Janeiro	273	222	-18,7%
Fevereiro	193	248	28,5%
Março	261	199	-23,8%
Abril	221	253	14,5%
Maio	203	322	58,6%
Junho	302	278	-7,9%
Julho	292	310	6,2%
Agosto	204	180	-11,8%
Setembro	199	252	26,6%
Outubro	242	349	44,2%
Novembro	236	355	50,4%
Dezembro	215	240	11,6%
TOTAL	**2.841**	**3.208**	**12,9%**

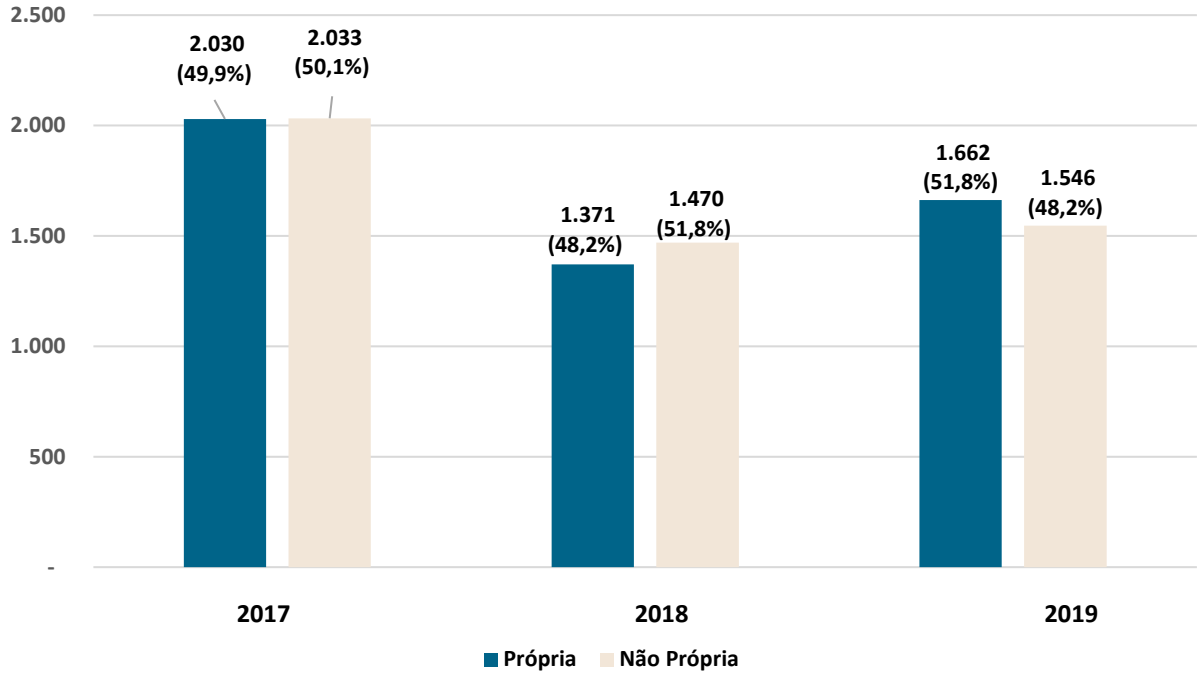
Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

2.2- Análise descritiva

As demandas entrantes pelos canais da Ouvidoria com temática pertinente à ANS são classificadas em não próprias de Ouvidoria e próprias de Ouvidoria, ou seja, são classificadas nessa última categoria apenas as demandas que se relacionam com o desempenho, o processo de trabalho e os serviços prestados pela ANS, além das demandas sobre os agentes públicos que atuam na Agência.

Em 2019 foram contabilizadas 1.662 demandas próprias de Ouvidoria e 1.546 não próprias (Gráfico 3). Trata-se de um dado de grande relevância, tendo em vista que historicamente o número de manifestações não próprias de ouvidoria sempre foi superior.

Gráfico 3 - Fluxo de entrada de demandas pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de Ouvidoria - 2017 a 2019



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Em relação aos temas abordados nas demandas próprias de Ouvidoria, observa-se que os grupos "Demora na resposta de demanda/processo" e "Andamento da demanda/processo" foram os mais frequentes, com 13% e 11,3% respectivamente (Tabela 3). Nesse sentido, em meados de 2019 a Ouvidoria da ANS optou por subdividir esses assuntos, de forma a melhor identificar o objeto dos questionamentos. Tal ação está embasada no objetivo de fornecer informações relevantes e de forma mais assertiva possível, tanto para a gestão da Agência como para toda a sociedade.

Além do aspecto quantitativo, e considerando a sensibilidade destes temas e sua habitual frequência, a Ouvidoria da ANS também espera que com estes dados seja possível identificar, de maneira mais precisa, oportunidades de melhoria nos processos da Agência.

Há que se destacar, em seguida, os temas "Rol de Procedimentos" (9,3%), "Sistemas da ANS" (8,7%), "Reajuste" (7,9%), "Disque-ANS", (7,4%) "Fale Conosco" (6,9%), "Portabilidade" (6,2%) e "Dados do setor" (5,5%).

Os temas com menores números de manifestações foram agrupados em "Outros". Alguns exemplos de temas agrupados são Regimes especiais, Mecanismos de regulação, Participação da sociedade, Legislação e normativos, Ressarcimento ao SUS, entre outros.

A seguir é apresentada tabela com os temas e seus respectivos assuntos mais demandados (Tabela 3):

Tabela 3 - Demandas próprias de Ouvidoria segundo tema

Manifestações próprias de ouvidoria		
Assunto	**Qtde**	**%**
Demora na resposta da demanda/processo	93	5,6%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise fiscalizatória	85	5,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Apuração dos núcleos	17	1,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	16	1,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	4	0,2%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise em segunda instância	1	0,1%
Demora na resposta da demanda/processo - Subtotal	**216**	**13,0%**
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	90	5,4%
Andamento da demanda/processo	86	5,2%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise dos núcleos	5	0,3%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acessar documentos da NIP após sua conclusão	2	0,1%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de anexação de documentos pelo interlocutor	2	0,1%
Andamento da demanda/processo – Impossibilidade de acompanhamento virtual de demandas em apuração nos núcleos	2	0,1%
Andamento da demanda/processo - Subtotal	**187**	**11,3%**
Questionamento de inclusão ou não inclusão	110	6,6%
Sugestão de inclusão	45	2,7%
Rol de Procedimentos - Subtotal	**155**	**9,3%**
Guia de Plano	78	4,7%
COMPROVA	28	1,7%
TISS	8	0,5%
Sala de Situação	8	0,5%
TABNET	7	0,4%
SIB	6	0,4%
Portal Operadoras	4	0,2%
PTA	4	0,2%
SIF	1	0,1%
DIOPS	1	0,1%
Sistemas da ANS - Subtotal	**145**	**8,7%**
Plano Individual	78	4,7%
Plano Coletivo	46	2,8%
Faixa etária	5	0,3%
Plano antigo	3	0,2%
Reajuste - Subtotal	**132**	**7,9%**
Disque ANS - Atendimento ruim	58	3,5%
Disque-ANS	48	2,9%
Disque ANS - Resposta insuficiente	7	0,4%
Disque ANS - Recusa de registro	6	0,4%
Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	3	0,2%
Disque ANS - Queda da ligação	1	0,1%
Disque ANS - Subtotal	**123**	**7,4%**
Fale Conosco – Login e Senha	58	3,5%
Fale Conosco	47	2,8%
Fale Conosco - Erro de cadastro	5	0,3%
Fale Conosco - Resposta insuficiente	3	0,2%
Fale Conosco - Escondido no site	2	0,1%
Fale Conosco - Subtotal	**115**	**6,9%**

Portabilidade - Normal	78	4,7%
Portabilidade - Especial	24	1,4%
Portabilidade - Extraordinária	1	0,1%
Portabilidade - Subtotal	**103**	**6,2%**
Dados abertos	73	4,4%
Dados gerais	14	0,8%
Indicadores da ANS	5	0,3%
Dados do setor - Subtotal	**92**	**5,5%**
Outros	**394**	**23,7%**
TOTAL	**1.662**	**100,0%**

Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Ao se analisar os dez assuntos mais demandados de maneira isolada de seus grupos, observa-se que estes respondem por 51,3% do total de demandas próprias.

Os assuntos mais recorrentes, de maneira geral, foram "Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão" (6,6%), seguido de "Demora na resposta da demanda/processo" (5,6%) e Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP (5,4%) (Tabela 4).

Tabela 4 - Demandas próprias de Ouvidoria segundo assuntos mais frequentes

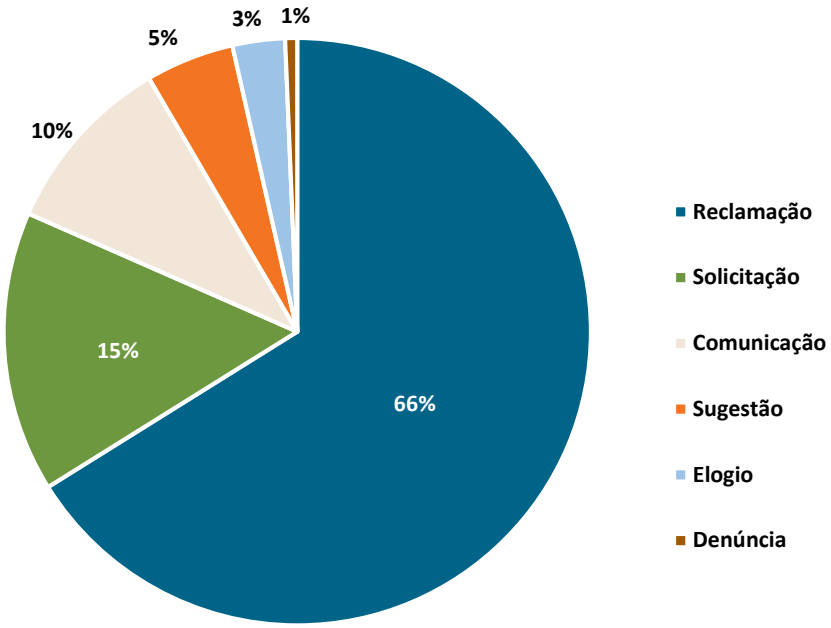
Manifestações próprias de ouvidoria		
Assunto	**Qtde**	**%**
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	110	6,6%
Demora na resposta da demanda/processo	93	5,6%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise da NIP	90	5,4%
Andamento da demanda/processo	86	5,2%
Demora na resposta da demanda/processo - Análise fiscalizatória	85	5,1%
Normativos em geral	82	4,9%
Reajuste - Plano Individual	78	4,7%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	78	4,7%
Portabilidade - Normal	78	4,7%
Dados abertos	73	4,4%
Outros	809	48,7%
TOTAL	**1.662**	**100%**

Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Em relação à classificação das manifestações por tipo, Reclamação é o mais prevalente nas demandas próprias de Ouvidoria (66%), seguida por Solicitação (15%), Comunicação (10%), Sugestão (5%), Elogio (3%) e Denúncia (1%) (Gráfico 4). Cabe esclarecer que Comunicação é o

tipo de manifestação originalmente classificada pelo usuário como Reclamação ou Denúncia, registrados de maneira anônima.

Gráfico 4 - Demandas próprias de Ouvidoria segundo tipo de manifestação



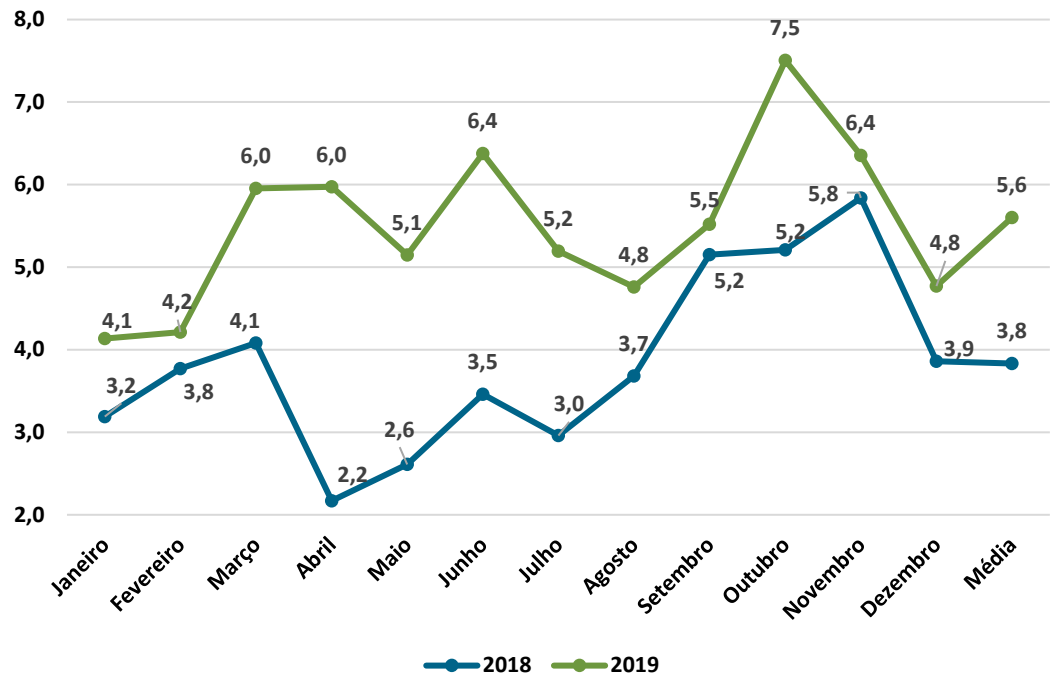
Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

2.3- Tempo de finalização das demandas

Até o momento da extração dos dados para elaboração deste relatório, 3.204 manifestações haviam sido concluídas, restando apenas 4 demandas de dezembro a serem finalizadas.

Em média, o tempo de finalização em 2019 foi de 5,6, frente à 3,8 de 2018. Trata-se de um ligeiro aumento, que é coerente com o aumento de atividades no período.

Gráfico 5 - Média mensal de dias para finalização das demandas pertinentes à ANS – 2018 e 2019



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

No que se refere aos tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de Ouvidoria temos:

Tabela 5 - Tempos de finalização das demandas segundo classificação se próprias ou não de Ouvidoria – 2018 e 2019

Ano 2018			
NÃO PRÓPRIAS		PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	
Tempo de Finalização (dias)		Tempo de Finalização (dias)	
Média	1,4	Média	6,5
Mínimo	0	Mínimo	0
Máximo	29	Máximo	48
Qtde	1.468	Qtde	1.347
Ano 2019			
NÃO PRÓPRIAS		PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	
Tempo de Finalização (dias)		Tempo de Finalização (dias)	
Média	1,8	Média	9,2
Mínimo	0	Mínimo	0

Máximo	57	Máximo	61
Qtde	1.546	Qtde	1.658

Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

Observa-se que, em média, as demandas não próprias foram finalizadas em 1,8 dias, enquanto as demandas próprias de Ouvidoria em 9,2 dias.

Tal diferença se faz comum, tendo em vista que as demandas próprias são aquelas em que a Ouvidoria necessita de maior atenção e, na maioria das vezes, se faz imprescindível a apuração pelas áreas técnicas da Agência.

Há que se esclarecer que a existência de uma manifestação com prazo de 61 dias decorreu da complexidade do assunto abordado, havendo a necessidade de utilização do prazo legal. De todo modo, tal demanda foi finalizada dentro do prazo disposto no sistema Fala.BR que, de maneira automática, posterga o prazo de resposta por mais um dia útil caso o prazo inicial tenha seu fim em dias não úteis.

2.4- Recomendações expedidas

A recomendação da Ouvidoria faz parte do cumprimento das disposições previstas no inciso III, art. 13, da Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e no § 1º, do artigo 25, da Resolução Normativa – RN nº 65, de 1º de dezembro de 2016, e integra o relatório anual de Ouvidoria sobre as atividades da agência estabelecido no inciso III, do §1º, do artigo 22, da Lei 13.848, de 25 de junho de 2019.

Com o objetivo de auxiliar os gestores da ANS a Ouvidoria elaborou cinco recomendações para às áreas da ANS, tendo como base o conjunto de informações sobre demandas recebidas.

A seguir será apresentado uma condensação dessas recomendações:

- Recomendação expedida pela Ouvidoria à Secretaria Geral da Diretoria Colegiada – SEGER:

A referida recomendação tratou da existência no portal de serviços “gov.br”, instituído pelo Decreto nº9.756, de 11 de abril de 2019, de *link* com a Carta de Serviços da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-saude-suplementar.

Entretanto, a ANS encaminhava os cidadãos, no portal da ANS, para o *link* http://www.ans.gov.br/aans/nossos-servicos, distinto do portal de serviços “gov.br”.

A Ouvidoria observando o direito do cidadão de acesso a melhores condições para o recebimento das informações é que a Ouvidoria recomendou: "que fosse analisada a possibilidade de disponibilizar no portal da ANS, o *link* do portal de serviços "gov.br", com a Carta de Serviços da ANS, no endereço https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-saude-suplementar" .

A recomendação foi acatada, estando em produção no sitio da ANS (http://www.ans.gov.br/) referente à Carta de serviços, onde ao clicar em "Carta de serviços", o usuário é diretamente conectado ao sitio da recomendação em tela, ou seja, a carta de serviços da ANS já se encontra diretamente ligada ao sitio recomendado. *link*: https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-saude-suplementar. (processo SEI nº 33910.023853/2019-24)

- Recomendação expedida pela Ouvidoria à Diretoria de Gestão – DIGES e à Diretoria de Desenvolvimento Setorial - DIDES:

A referida recomendação tratou do recebimento de frequentes manifestações de usuários pela Ouvidoria sobre a indisponibilidade do sistema COMPROVA (http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/dados-cadastrais-do-consumidor/comprova-comprovante-de-dados-cadastrais-do-consumidor/emitir-comprovante-de-dados-cadastrais-do-consumidor) desde a sua retirada do Portal no fim de 2018.

A Ouvidoria observando o direito do usuário de serviço público à adequada prestação dos serviços, com aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimentos ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, recomendou que fosse avaliada a conveniência e oportunidade da inclusão, na página do sistema COMRPOVA, de nota informativa sobre a reformulação do sistema em curso e, se possível, o prazo para disponibilização da nova versão da aplicação, e incluindo formas alternativas para a obtenção dos dados pelos usuários.

A recomendação foi acatada estando o sistema COMPROVA disponibilizado e em funcionamento no *site* da ANS desde 19 de setembro 2019 (processo SEI nº 33910.001276/2019-10).

- Recomendação expedida pela Ouvidoria à Diretoria de Fiscalização - DIFIS:

A referida recomendação tratou do recebimento de frequentes manifestações de usuários pela Ouvidoria sobre a não disponibilização dos arquivos produzidos no Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP (NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora), no endereço eletrônico da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS na Internet (www.ans.gov.br), após sua finalização**.**

A Ouvidoria observando o direito do usuário de serviço público à adequada prestação dos serviços, com aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimentos ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, recomendou: "que fosse analisada a possibilidade de manutenção das manifestações e documentos produzidos na NIP (originada da demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora), após sua finalização**,** por tempo razoável para consulta do usuário no endereço eletrônico da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS na Internet (www.ans.gov.br)".

A Diretoria de Fiscalização esclareceu que o objeto da recomendação já estava disponível para consulta pelo beneficiário, mesmo após finalização da demanda, conforme despacho nº 1290 (SEI 14244245), transcrito abaixo:

> "Trata-se de resposta à recomendação da Ouvidoria no sentido de que os documentos produzidos na Notificação de Intermediação Preliminar - NIP estejam disponíveis para consulta pelo beneficiário mesmo após a finalização da demanda.
>
> Nesse sentido, temos a esclarecer que isso já acontece com as demandas sujeitas ao instrumento da NIP. Os principais documentos produzidos em âmbito pré-processual ficam disponíveis para consulta pelo beneficiário e/ou seu interlocutor, sem restrição temporal.
>
> O que os beneficiários não têm acesso é à documentação elaborada em sede processual. Todavia, mesmo nessa fase, o beneficiário e/ou interlocutor pode ter acesso a informações, por meio do Disque ANS, através do telefone 0800 701 9656; ou por contato com um dos Núcleos de Fiscalização da ANS".

Assim, a Ouvidoria considera concluída a presente recomendação.

- Recomendação expedida pela Ouvidoria à Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras – DIOPE:

Tal recomendação versou no sentido de que fosse analisada a pertinência da prorrogação do prazo previsto na Resolução Operacional – RO nº 2.470/2019, para garantia do exercício do

direito à Portabilidade Especial aos beneficiários da Operadora PAME – Associação de Assistência Plena em Saúde, registro ANS nº 34.240-8, tendo em vista o recebimento de relatos de beneficiários com dificuldades de exercer a portabilidade.

Após análise técnica pela DIOPE, a recomendação foi acatada e culminou na publicação da RO nº 2.490/2019, no Diário Oficial da União de 02 de outubro 2019, fixando prazo de mais 60 dias para o exercício da portabilidade.

- Recomendação expedida pela Ouvidoria à Diretoria de Gestão – DIGES:

A Ouvidoria da ANS, considerando relatos frequentes de usuários com dificuldades para recuperar senha de acesso à Área do Solicitante, disponível no Portal da ANS - http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/acompanhamento-de-solicitacoes, recomendou à Diretoria de Gestão – DIGES que fosse avaliada a alteração do procedimento para recuperação de *login* e senha de acesso ao sistema, possibilitando que o usuário passe a realizar apenas uma ação para tal, seja o envio da senha para que o usuário a troque no primeiro acesso ou *e-mail* com apenas um *link* de ativação, para que o usuário cadastre uma nova senha.

A recomendação foi acolhida, tendo a área técnica se manifestado através do processo SEI nº 33910.023819/2019-50, informando que foi aberto um chamado, de número 2019102420001621, na equipe de sustentação operacional de sistemas, para fazer o ajuste na aplicação. Adicionalmente, informaram que já havia um chamado aberto no dia 09de agosto de 2019, de número 2019080920000254, com objetivo de reduzir as dúvidas recebidas na Ouvidoria sobre o referido assunto.

A Ouvidoria verificou, em consulta ao Portal da ANS, que a medida já foi implementada.

2.5- Pesquisa de satisfação da Ouvidoria

A Ouvidoria da ANS, desde 2016, realiza pesquisas de satisfação do seu atendimento. Em 2018, a Ouvidoria Geral da União disponibilizou uma pesquisa de satisfação nativa no sistema Fala.BR. A criação desta funcionalidade foi de grande relevância, tendo em vista que com a maior facilidade para o usuário acessar a pesquisa, disponibilizada no próprio sistema após o registro de resposta conclusiva, a quantidade de registros de resposta tende a ser maior.

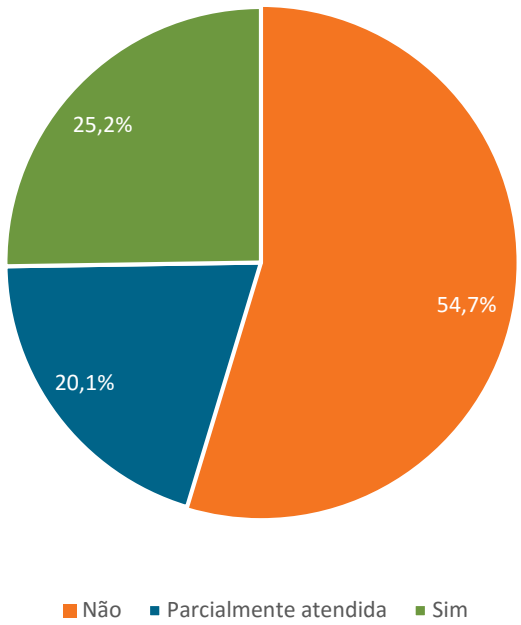
Posteriormente, os resultados gerais foram disponibilizados à toda a sociedade através do Painel Resolveu - http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm.

2.5.1- Resultados

Para apresentação dos resultados a seguir, tomou-se por base consulta ao sistema Fala.BR realizada em 22 de janeiro de 2020, com os registros de respostas delimitados até 31 de dezembro de 2019.

Foram apuradas 214 respostas à pesquisa de satisfação. A primeira pergunta do questionário é: - A sua demanda foi atendida? O percentual geral de respondentes que informaram terem sido atendidos foi de 45,3%, sendo 25,2% totalmente atendidos e 20,1% parcialmente atendidos. 54,7% dos respondentes informaram não ter tido sua demanda atendida (Gráfico 6).

Gráfico 6 – Percentual geral de respostas sobre o atendimento de demandas



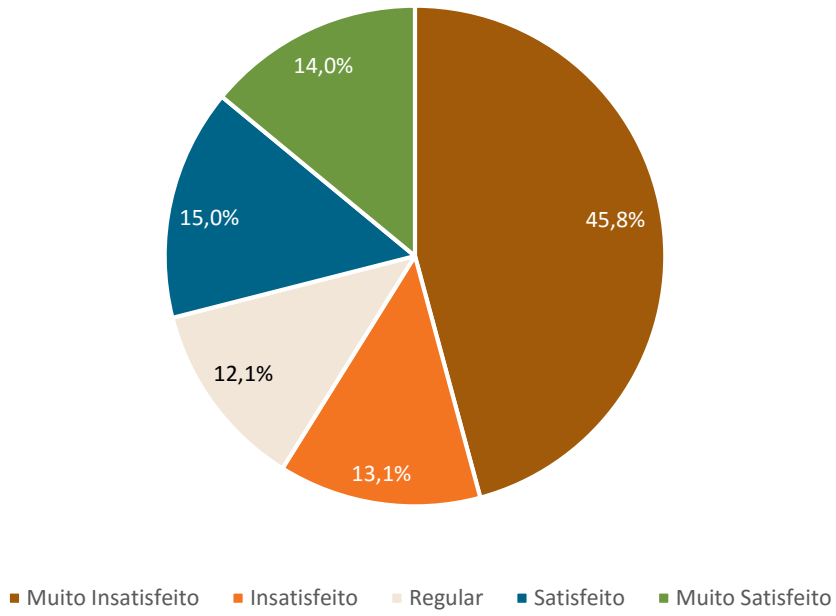
Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

É relevante observar que o conceito de demanda atendida comporta interpretações variadas. É frequente o recebimento de demandas pela Ouvidoria da ANS em que usuários demonstram insatisfação sobre determinados assuntos gerais do setor de saúde suplementar. Nesse sentido, a Ouvidoria da ANS busca, em conjunto com as áreas técnicas da Agência, esclarecer os pontos

suscitados, ou seja, atua de forma a informar e a municiar o cidadão de informações mais claras, não havendo, todavia, uma providência imediata que reverta o motivo da insatisfação. É provável que, nestes casos, haja uma tendência à uma classificação como demanda não atendida, tendo em vista que o resultado não necessariamente represente a expectativa inicial do usuário.

A segunda pergunta do questionário é: - Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?. Nesse quesito, existem 5 níveis de satisfação possíveis, quais sejam: muito insatisfeito, insatisfeito, regular, satisfeito e muito satisfeito. Os resultados são apresentados no Gráfico 7, abaixo:

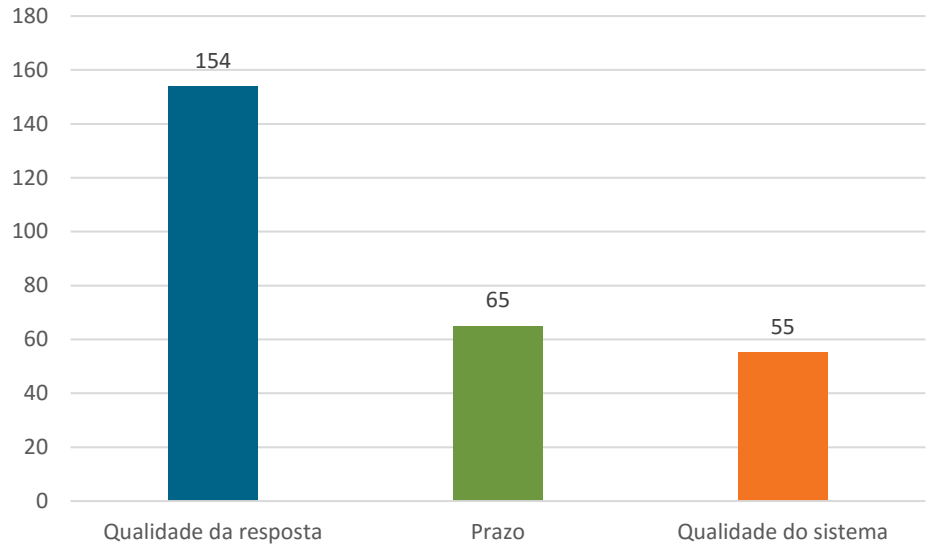
Gráfico 7 – Percentual geral de satisfação



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

A terceira e última pergunta do formulário é a seguinte: "O que o(a) levou a classificar dessa maneira?". Neste quesito existem 3 opções de resposta disponíveis, podendo o usuário selecionar mais de uma: qualidade da resposta, prazo e qualidade do sistema (Gráfico 8).

Gráfico 8 – Motivos para a classificação



Fonte: (Ouvidoria/ANS, 2020)

De acordo com os resultados, de forma geral, a qualidade da resposta é o fator predominante na avaliação do atendimento, respondendo por 72%, seguida de prazo, com 30,4% e qualidade do sistema, com 25,7%.

Embora existam importantes fatores que influenciam nos resultados da pesquisa de satisfação que, a princípio, estão fora da governabilidade da Ouvidoria da ANS, os resultados indicam a possibilidade de melhoria dos atendimentos prestados. Durante o ano de 2019 a Ouvidoria da ANS já iniciou algumas ações nesse sentido, como a revisão dos textos de respostas.

Além disso, outras possíveis ações podem ser indicadas, como o aperfeiçoamento da linguagem utilizada, o uso de recursos gráficos já utilizados em cartilhas/materiais da ANS, uma melhor interlocução com as áreas técnicas da Agência, dentre outras. A busca pela melhoria dos serviços prestados deve ser contínua, e a Ouvidoria da ANS irá ainda avaliar outros meios para que os resultados reflitam, de maneira mais próxima possível, o habitual empenho de sua equipe em atender à sociedade à luz da efetividade que se espera desta unidade de Ouvidoria.

3- Mensagem do Ouvidor

“Nada é permanente, exceto a mudança”

Heráclito

Nas entrelinhas desse Relatório de Atividades da Ouvidoria - ANS está nossa direção, suor, vontade e trabalho. Talvez, em sua frieza técnica e numérica, não enxerguemos a dimensão do que a Equipe da Ouvidoria fez ao longo de 2019. Herivelto, Alessandra, Vanessa, Larissa, Ana se entregaram a missão central da Ouvidoria – comunicar-se com o Cidadão. Entregaram sua capacidade, sua dedicação, sua criatividade e, mesmo, seus ideais.

Mas nossa Equipe não fez isso sozinha: todas as áreas técnicas das diretorias da ANS participaram ativamente, sendo necessário destacar, pelo maior número de atividades com interface neste ano, a Diretoria de Fiscalização especialmente a Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória (GAMAF) e o Disque-ANS – e a Diretoria de Gestão, em especial, a Gerência Tecnologia de Informação (GETI).

É necessário também ressaltar o importante papel da Ouvidoria-Geral da União e Controladoria-Geral da União em seu trabalho de suporte, esclarecimentos e fortalecimento do papel das ouvidorias da Administração Pública. Inclusive por conta das novidades que a Lei nº 13.848 /2019 trouxe para as ouvidorias das Agências Reguladoras. Cada vez mais está colocado para a sociedade que ela deve participar e avaliar os agentes públicos.

As agências reguladoras têm sido objeto dessa avaliação e é importante que todos possamos acompanhar a evolução de tais manifestações. Esse acompanhamento pode ser feito pelo “Painel Resolveu?”, uma ferramenta que dá visibilidade às manifestações que a Administração Pública recebe diariamente pelo Fala.BR, disponível no site da CGU em http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm

Como a equipe compartilhava a preocupação com a redução das demandas, sem que a causa aparente fosse possível melhoria nos serviços, criamos o projeto #ToTeOuvindo – já detalhado. E nossa hipótese estava correta – o número de demandas tem aumentado. Acreditamos que podemos melhorar ainda mais nossos canais de ausculta. Há muito a ser feito. Estamos começando a fazer análise qualitativa das demandas, com o objetivo de examinar mais detidamente quais são os principais problemas abordados.

Uma outra preocupação nossa era, e é, com a percepção que a sociedade tem dos serviços e produtos entregues pela ANS. E, pouco a pouco, tomamos conhecimento de iniciativas de setores da própria agência, que estão preocupados com a avaliação que o cidadão tem do que lhe é entregue. Excelentes trabalhos que certamente reforçam a certeza de que o caminho da

avaliação constante é insumo vital para que uma instituição permaneça viva. Esse é o projeto #SeLiga.

Mas o trabalho estaria incompleto se não voltássemos nossos olhos aos servidores e serviços da agência que atuam de forma muitas vezes invisíveis, para que possamos realizar o trabalho. Para isso, o projeto #SomoAns que procura monitorar através de avaliações constantes os serviços internos para fortalecer o sentimento de pertencimento, necessário e fundamental para que todos tenhamos o mesmo horizonte. Isso é parte da função de Ouvidoria Interna. Aumentamos as garantias para que os eventuais conflitos pudessem ser resolvidos e o sigilo de denúncias fosse pedra angular em nosso dia a dia. O fundamental, no entanto, é o diálogo franco, mas com total respeito a opiniões divergentes. E o conhecimento do que fazem os chamados "provedores invisíveis", para que tenhamos a melhor condição de trabalho. Nosso objetivo este ano é consolidar as ferramentas tecnológicas para aumentar o número de serviços avaliados

O que todos os nossos projetos e atividades têm em comum? A capacidade de ir mudando, avançando com a detecção de nossos erros, ampliando-se na adesão da ANS ao espírito da "avaliação constante". Sem mudar, sem inovar, vamos nos afastando da sociedade e dos cidadãos.

Deixei para o fim uma menção especial – ao meu Ouvidor Substituto, Coordenador e especialmente amigo João Roberto Caldeira de Oliveira. Ele nos deixou em janeiro deste ano; mas além do pranto tenho que render as minhas mais sinceras homenagens para o servidor público exemplar, que mergulhou de corpo e alma em uma tarefa nova para ele: as funções de ouvidoria. Nunca procrastinou ou deixou de buscar uma solução pacífica para todos os problemas. Nunca discriminou nenhum colaborador ou cidadão. Nunca nos deixou esquecer da dimensão social de uma Ouvidoria, especialmente uma Ouvidoria no campo da Saúde – e a sonhava cada vez mais forte para melhor servir à Sociedade.

Por uma Ouvidoria melhor.

Por uma Agência Nacional de Saúde Suplementar melhor,

Por uma Sociedade com mais saúde.

Referências

BRASIL. Presidência da República. **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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. **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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. **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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. **Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019.** Dispõe sobre as salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes de ilícitos e de irregularidades praticados contra a administração pública federal direta e indireta e altera o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/D10153.htm Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. **Portaria nº 9.704, de 9 de maio de 2018**. Dispõe sobre atribuição à Gerência-Geral de Análise Técnica da Presidência da ANS. disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/13775465/do2-2018-05-10-portaria-n-9-704-de-9-de-maio-de-2018-13775461 Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. Ministério do Planejamento de Gestão e Gabinete do Ministro. **Instrução Normativa Conjunta nº 01, de 12 de janeiro de 2018.** Dispõe sobre procedimentos relativos às solicitações de simplificação de serviços públicos. Disponível em: http://www.in.gov.br/materia/-/asset_publisher/Kujrw0TZC2Mb/content/id/1823611/do1-2018-01-15-instrucao-normativa-conjunta-n-1-de-12-de-janeiro-de-2018-1823607 Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. Presidência da República. Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União e Ouvidoria Geral da União. **Instrução Normativa nº 05, de 18 de junho de 2018**. Estabelece orientações para a atuação das unidades de ouvidoria do Poder Executivo federal para o exercício das competências definidas pelos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Disponível em: https://ouvidorias.gov.br/ouvidorias/legislacao/in/instrucao-normativa-no-5-de-18-de-junho-de-2018-diario-oficial-da-uniao-imprensa-nacional.pdf Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **Resolução Administrativa nº 65, de 01 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Disponível em: http://intranet/busca-de-legislacao/acao/?task=TextoLei&id=3357 Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **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. Disponível em: http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA== Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **Resolução Regimental nº 01, de 17 de março de 2017**. Institui o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, e dá outras providências. Disponível em: http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM5MA== Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **Ata da 492ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada, de 24 de setembro de 2018**. Disponível em: http://www.ans.gov.br/sdcol/ata/57743___Ata%20da%20492%C2%AA%20Reuni%C3%A3o%20Ordin%C3%A1ria%20de%20Diretoria%20Colegiada%20de%2024.09.2018%20-%20P%C3%B3s%20PROGE.pdf Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **Ata da 517ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada, de 10 de outubro de 2019.** Disponível em: http://www.ans.gov.br/sdcol/ata/72100___Ata%20da%20517%C2%AA%20Reuni%C3%A3o%20Ordin%C3%A1ria%20de%20Diretoria%20Colegiada%20de%2010.10.2019.pdf Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

_____. **Resolução Normativa nº 124, de 30 de março de 2006**. Dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde. Disponível em: http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=Nzkw Acesso em 17 de fevereiro de 2020.

Anexo I

RESOLUÇÃO NORMATIVA - RN Nº 323, DE 3 DE ABRIL DE 2013

Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de Ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem os arts. 1º, 3º, 4º, incisos XXXVII e XLI, e 10, inciso II, todos da Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000; o art. 1º, § 4º, art. 2º, e art. 3º, incisos XIX e XXIV, todos do Anexo I, do Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000; e o art. 86, inciso II, alínea "a", da Resolução Normativa - RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 14 de março de 2013, adotou a seguinte Resolução Normativa - RN e eu, Diretor-Presidente, determino sua publicação.

Art. 1º As operadoras de planos privados de assistência à saúde devem instituir unidade organizacional de Ouvidoria, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do beneficiário.

§ 1º A Ouvidoria tem por objetivo acolher as manifestações dos beneficiários, tais como elogios, sugestões, consultas e reclamações, de modo a tentar resolver conflitos que surjam no atendimento ao público, e subsidiar aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora, buscando sanar eventuais deficiências ou falhas em seu funcionamento.

§ 2º A Ouvidoria é unidade de segunda instância, podendo solicitar o número do protocolo da reclamação ou manifestação registrada anteriormente junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente ou unidade organizacional equivalente da Operadora.

§ 3º A falta do número de protocolo da reclamação ou a falta do número de registro da manifestação junto ao Serviço de Atendimento ao Cliente, ou à unidade organizacional equivalente, não impedirá o acesso do beneficiário à Ouvidoria.

§ 4º A estrutura da unidade organizacional de Ouvidoria deve ser capaz de atender o número de beneficiários vinculados à operadora, bem como deve guardar compatibilidade com a natureza, a quantidade e a complexidade dos produtos, serviços, atividades, processos e sistemas de cada operadora.

Art. 2º A fim de garantir efetividade da Ouvidoria, a operadora deve:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da unidade organizacional específica de Ouvidoria, bem como fornecer informações completas sobre sua finalidade, competência, atribuições, prazos para resposta às demandas apresentadas, forma de utilização e canais de acesso para registro e acompanhamento das demandas;

II - garantir o acesso dos beneficiários ao atendimento da Ouvidoria de forma ágil e eficaz; e

III - oferecer atendimento, no mínimo, em dias úteis, e em horário comercial.

Parágrafo único. A divulgação de que trata o inciso I poderá ser feita por meio de materiais publicitários de caráter institucional, tais como, mala direta, folhetos, boletos de pagamento, livretos, anúncios impressos, endereço eletrônico na Internet, pôster e congêneres, dentre outros, utilizados para difundir os produtos e serviços da operadora.

Art. 3º Na estruturação da unidade organizacional específica de Ouvidoria deverão ser observados os seguintes requisitos, cumulativamente:

I - vinculação ao representante legal da operadora, respeitada a estrutura organizacional de cada operadora;

II - designação de pessoa para exercício da atividade de ouvidor, não cumulável com a atividade de gestão do atendimento ao beneficiário da operadora, ressalvada a hipótese do art. 8º.

III - constituição de equipe de trabalho, capaz de atender o fluxo de demandas, com dedicação exclusiva para exercício na unidade;

IV - instituição de canal ou de canais específicos para atendimento;

V - instituição de protocolo específico para registro do atendimento realizado pela Ouvidoria;

VI - fixação de prazo máximo não superior a 7 (sete) dias úteis para resposta conclusiva às demandas dos beneficiários, sendo admitida a pactuação junto ao beneficiário de prazo maior, não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos excepcionais ou de maior complexidade, devidamente justificados; e

VII - garantia de acesso pela Ouvidoria às informações de quaisquer áreas técnico-operacional da operadora.

§ 1º Poderão ser utilizados como canal de acesso à Ouvidoria o atendimento via formulário eletrônico, *e-mail* corporativo, contato telefônico, com ou sem 0800, correspondência escrita e/ou atendimento presencial, dentre outros.

§ 2º Não poderá ser admitido como canal único de acesso o atendimento telefônico não gratuito.

§ 3º A estrutura dos canais de acesso à Ouvidoria poderão ser compartilhados com os demais canais de atendimento ou relacionamento da operadora.

§ 4º As informações sigilosas ou restritas do beneficiário, constantes dos registros da operadora, somente serão disponibilizadas à Ouvidoria quando autorizado previamente pelo próprio beneficiário.

Art. 4º Sem prejuízo do disposto no artigo anterior, constituem atribuições da Ouvidoria:

I - receber, registrar, instruir, analisar e dar tratamento formal e adequado às manifestações dos beneficiários, em especial àquelas que não foram solucionadas pelo atendimento habitual realizado pelas unidades de atendimento, presenciais ou remotas da operadora;

II - prestar os esclarecimentos necessários e dar ciência aos beneficiários sobre o andamento de suas demandas e das providências adotadas;

III - informar aos beneficiários o prazo previsto para resposta à demanda apresentada, conforme previsto no inciso VI do artigo 3º;

IV - fornecer resposta às demandas dos beneficiários, no prazo estabelecido;

V - receber demandas dos órgãos e associações de defesa do consumidor, respondendo-as formalmente; e

VI - apresentar ao representante legal da operadora, ao fim de cada exercício anual ou quando oportuno, relatório estatístico e analítico do atendimento, contendo no mínimo:

a) dados e informações sobre que a Ouvidoria recebeu no período, contudo, apresentado em bases mensais e anuais comparadas com o mesmo período do ano anterior;

b) ações desenvolvidas pela Ouvidoria;

c) recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

§ 1º A operadora deverá encaminhar a Ouvidoria da ANS, o relatório de que trata o inciso VI, ao final de cada ano civil, bem como mantê-lo à disposição da ANS, pelo prazo de cinco anos.

§ 2º O serviço prestado pela Ouvidoria aos beneficiários deve ser gratuito.

Art. 5º O representante legal da operadora deve expedir ato interno em que constará, de forma expressa, as seguintes disposições, no mínimo:

I - criação de condições adequadas para o funcionamento da Ouvidoria, bem como para que sua atuação seja pautada pela ética, transparência, independência, imparcialidade e isenção;

II - garantia de acesso da Ouvidoria às informações necessárias para a elaboração de resposta adequada às demandas recebidas, com total apoio administrativo, podendo requisitar informações e documentos para o exercício de suas atividades; e

III - previsão das hipóteses de impedimentos e substituições do Ouvidor, garantindo um substituto para os casos de férias, ausências temporárias e licenças, com vistas a assegurar a continuidade do serviço.

Art. 6º A operadora deve informar à Ouvidoria da ANS, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da vigência desta RN, o nome de seu ouvidor e seu substituto, os respectivos meios de contato, bem como deverá proceder ao cadastramento da respectiva unidade, nos termos de formulário que estará disponível no endereço eletrônico da ANS na Internet.

§ 1º Para manutenção da regularidade, as operadoras deverão cientificar a ANS sobre quaisquer alterações das informações prestadas por ocasião do cadastramento referido no caput deste artigo, inclusive com o envio, quando se fizer necessário, de novos documentos, no prazo de 30 (trinta) dias, a contar da ocorrência da alteração.

Art. 7º A Ouvidoria deverá manter sistema de controle atualizado das demandas recebidas, de forma que possam ser evidenciados o histórico de atendimentos e os dados de identificação dos clientes e beneficiários de produtos e serviços, com toda a documentação e as providências adotadas, resguardando sigilo das informações.

Art. 8º As operadoras com número de beneficiários inferior a 20 (vinte) mil e as operadoras exclusivamente odontológicas com número de beneficiários entre 20 (vinte) mil e 100 (cem) mil, estão obrigadas tão somente a designar um representante institucional para exercício das atribuições de ouvidor, ficando dispensadas de criar unidade organizacional específica de Ouvidoria, observado, no entanto, as demais regras desta RN.

§ 1º As operadoras referidas no caput poderão designar como representante institucional a respectiva entidade de representação, por meio de termo expresso e assinado, que deverá ser informado na forma do art. 6º.

§ 2º A representação que trata o § 1º deste artigo não afasta a responsabilidade da operadora pelo cumprimento do disposto nesta Resolução.

Art. 9º As operadoras que fazem parte de grupo econômico podem instituir Ouvidoria única, que poderá atuar em nome dos integrantes do grupo, desde que o beneficiário possa identificar que está sendo atendido por sua operadora.

Art. 10. Esta Resolução entra em vigor em 180 (cento e oitenta) dias após a data de sua publicação para operadoras com número igual ou superior a 100 (cem) mil beneficiários, e em 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias após a data de sua publicação para operadoras com número inferior a 100(cem) mil beneficiários.

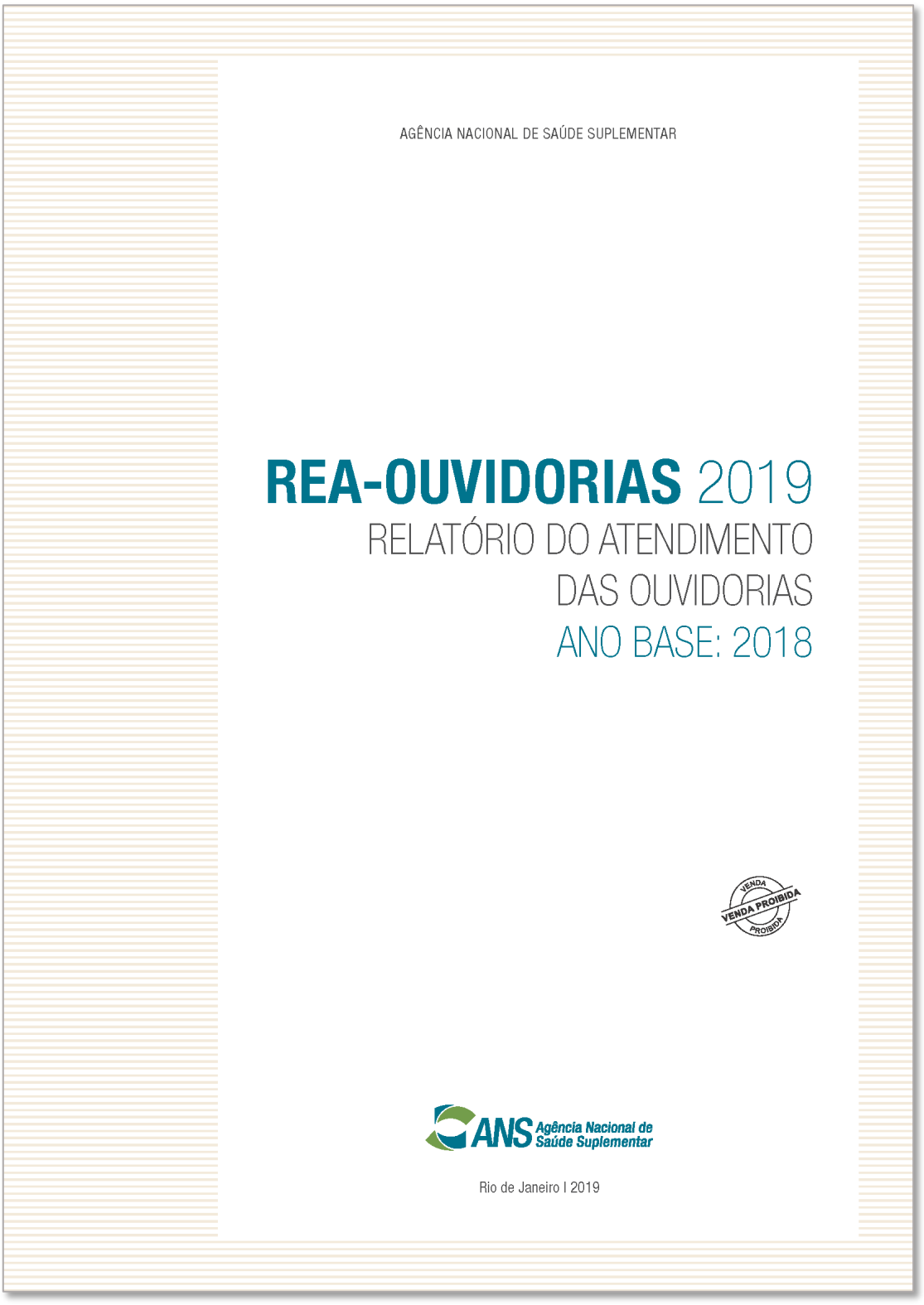
ANDRE LONGO ARAÚJO DE MELO

DIRETOR PRESIDENTE

Anexo II

RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS – REA-OUVIDORIAS 2019, ANO BASE 2018

Disponível em: http://www.ans.gov.br/images/stories/A_ANS/Ouvidoria/rea-2018.pdf



Anexo III

RELATÓRIO DOS EVENTOS DA ANS

À Coordenadoria de Eventos Institucionais da ANS - COEI compete a execução, supervisão e coordenação das atribuições previstas no inciso XIX do art. 7º, da RN nº 197.

XIX - planejar, coordenar, organizar e avaliar os eventos institucionais da ANS

Evento é uma ferramenta estratégica de comunicação utilizada para informar e mobilizar públicos de interesse da entidade do Governo Federal. Acontece de forma articulada a outras ferramentas visando atingir os objetivos de comunicação. Quando corretamente planejado e conduzido, o evento amplia o conhecimento sobre temas, reduz barreiras de comunicação e contribui para promover uma imagem positiva das políticas e ações, agregando valores à entidade. Temos como exemplo alguns eventos importantes que a ANS costuma realizar com frequência, são eles:

- Encontro ANS - Evento direcionado aos agentes do setor para discutir temas relacionados à regulação do mercado de planos de saúde. O evento reúne diretores e técnicos da Agência, representantes de operadoras, prestadores de serviços e órgãos de defesa do consumidor. A programação do evento inclui palestras e debates sobre temas pertinentes às cinco diretorias da ANS: Gestão, Fiscalização, Desenvolvimento Setorial, Normas e Habilitação dos Produtos e Normas e Habilitação das Operadoras. O objetivo é compartilhar informações técnicas a fim de contribuir com um cenário cada vez mais qualificado para o setor de saúde suplementar.

  Abaixo os Encontros realizados no ano de 2019:

Ano 2019					
ANS	Encontro ANS - Norte e Centro-Oeste	Centro-Oeste	Campo Grande	24, 25 e 26	junho
ANS	Encontro ANS - São Paulo	Sudeste	São Paulo	30/9 à 2/10	setembro /outubro
ANS	Encontro ANS - Nordeste	Nordeste	Fortaleza	2, 3 e 4	dezembro

- Câmara de Saúde Suplementar - É um órgão de participação institucionalizada da sociedade na ANS, de caráter permanente e consultivo, que tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada nas suas discussões. As reuniões da CAMSS são trimestrais e

contam com a participação de entidades do setor, de representantes de agentes de saúde e de órgãos de governo.

Abaixo as CAMSS realizadas no ano de 2019:

Ano 2019			
CAMSS	Rio de Janeiro	2	abril
CAMSS	Rio de Janeiro	2	julho
CAMSS	Rio de Janeiro	10	setembro
CAMSS	Rio de Janeiro	5	dezembro

Para alcançar êxito em tais iniciativas, os profissionais precisam atuar de maneira ordenada e conhecer detalhadamente cada uma das etapas que compõem o trabalho de realização de um evento: o planejamento, a organização, a execução e o pós-evento.

A Coordenadoria exerce competências específicas e podemos descreva-las da seguinte forma:

1. RECEBIMENTO DE DEMANDAS RELACIONADAS A EVENTOS INSTITUCIONAIS, ORGANIZACIONAIS E CORPORATIVOS

Receber as demandas de todas as áreas da ANS relacionadas a Eventos Institucionais, Organizacionais e Corporativos

2. ACOMPANHAMENTO DAS ETAPAS ENVOLVIDAS NA ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

2.1 PRÉ-PRODUÇÃO

2.1.1 PLANEJAMENTO DO EVENTO

Realizar reunião com a área demandante para confecção de *briefing,* ordem de serviço e projeto para acompanhamento dos prazos e quando necessário realizar uma visita técnica com a área.

2.1.2 CONTATAR FORNECEDORES E REALIZAR ANÁLISE DE RISCOS DO EVENTO

Contatar os fornecedores, encaminhar OS, realizar visita técnica, quando necessário, e analisar os riscos referente ao evento solicitado.

2.1.3 REDAÇÃO DO MATERIAL DE COMUNICAÇÃO

Providenciar a redação do material de comunicação - convites, roteiros, informativos, programação.

2.1.4 ELABORAÇÃO DE LISTAS E MATERIAL DE CREDENCIAMENTO

Elaborar listas e material de credenciamento - crachás, etiquetas, prismas etc.

2.1.5 ENVIO DE CONVITES E ACOMPANHAMENTO DAS INSCRIÇÕES

Enviar os convites e posteriormente acompanhamento das inscrições, através de um sistema específico utilizado pela área.

2.1.6 INCLUSÃO DO EVENTO NO SITE DA ANS E NA INTRANS

Solicitar às áreas responsáveis a inclusão do evento no sitio da ANS e na INTRANS.

2.1.7 MONTAGEM DOS MATERIAIS NECESSÁRIOS PARA O EVENTO

Realizar a montagem de pastas com os materiais necessários para o evento e solicitar o transporte para o local de realização.

2.2 PRODUÇÃO

2.2.1 MONTAGEM DO EVENTO NO LOCAL CONTRATADO

Acompanhar a montagem do evento verificando a alocação dos materiais promocionais, equipamentos e mobiliários contratados. Observar se todos os itens solicitados na Ordem de Serviço estão sendo cumpridos.

2.2.2 COORDENAÇÃO DA EQUIPE CONTRATADA

Realizar treinamento específico da equipe contratada e coordenar suas atividades para a perfeita execução dos serviços.

2.2.3 CONTROLE DA PRODUÇÃO DURANTE O EVENTO

Resolver os problemas que possam ocorrer durante o evento, visando garantir o seu sucesso.

2.2.4 ELABORAÇÃO DO ROTEIRO DE CERIMONIAL

Elaborar o roteiro de cerimonial de acordo com as normas protocolares e acompanhar a sua execução.

2.3 PÓS-PRODUÇÃO

2.3.1 DESMONTAGEM DO EVENTO

Acompanhar a desmontagem do evento e solicitar o retorno dos materiais à ANS.

2.3.2 CONFERÊNCIA DA LISTA DOS PARTICIPANTES PRESENTES NO EVENTO

Conferir a lista dos participantes presentes no evento, confeccionar os certificados de participação, quando necessário, e a pesquisa de satisfação.

2.3.3 INCLUSÃO DAS APRESENTAÇÕES DO EVENTO NO SÍTIO DA ANS

Solicitar a inclusão das apresentações do evento no sítio da ANS, quando solicitado.

2.3.4 AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS DO EVENTO

Avaliar os resultados do evento, identificando os aspectos positivos e negativos, com objetivo de garantir que os eventos institucionais sejam realizados com qualidade e de forma a atingir os objetivos propostos para fortalecer a imagem da ANS junto aos diversos segmentos da sociedade, e também junto ao público interno, foi implementado na área uma pesquisa de satisfação, a fim de avaliar o grau de satisfação dos participantes.

Esta pesquisa inicialmente foi introduzida para controle de ações internas desde 2010, e a partir do ano de 2018 foi oficialmente instaurado um índice de satisfação, no qual todos os participantes dos eventos promovidos pela ANS contribuem, tanto o público interno quanto o externo. Este índice é calculado trimestralmente e tem como objetivo intensificar o relacionamento institucional com órgãos/entidades e melhorias futuras através de um formulário virtual, enviado a todos os participantes ao término dos eventos.

A tabela a seguir descreve o quantitativo de eventos realizados por área/diretoria ao longo do ano de 2019 e a quantidade de participantes.

OBS: Ressaltamos que os participantes que acompanharam o evento virtualmente não participaram da pesquisa de satisfação e que alguns eventos não entraram no índice devido à especificidade da reunião.

	2019	2019	2019
DIRETORIA	**Quantidade Eventos**	**Participante Presencial**	**Participante Online**
DIPRO	37	2236	556
DIFIS	1	58	0
DIDES	15	854	127
DIGES	4	178	40
DIOPE	3	93	0
SEGER	25	760	0
PRESI	6	298	186
ANS	8	2209	0
AUDITORIA	1	39	0
Total	**100**	**6725**	**909**

Para avaliar o índice de satisfação dos participantes, nosso questionário tem como base um cálculo de:

- 4 perguntas direcionadas para o índice de satisfação com a **estrutura** do evento

- 4 perguntas para o índice de satisfação com o **conteúdo** do evento

Abaixo o modelo do formulário utilizado:

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

1. Como qualificaria o evento em geral?
   - ○ Excelente
   - ○ Muito bom
   - ○ Bom
   - ○ Regular
   - ○ Ruim

2. Como você avalia a organização do evento
   - ○ Excelente
   - ○ Muito bom
   - ○ Bom
   - ○ Regular
   - ○ Ruim

3. Você encontrou alguma dificuldade para se inscrever no evento?
   - ○ Não
   - ○ Sim

4. Caso tenha encontrado alguma dificuldade na inscrição, por favor, detalhe abaixo:

5. O que você achou da infraestrutura do local do evento
   - ○ Excelente
   - ○ Muito bom
   - ○ Bom
   - ○ Regular
   - ○ Ruim

6. Como você avalia a pontualidade do evento?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

7. Como você avalia a programação do evento?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

8. Como você avalia os temas abordados?

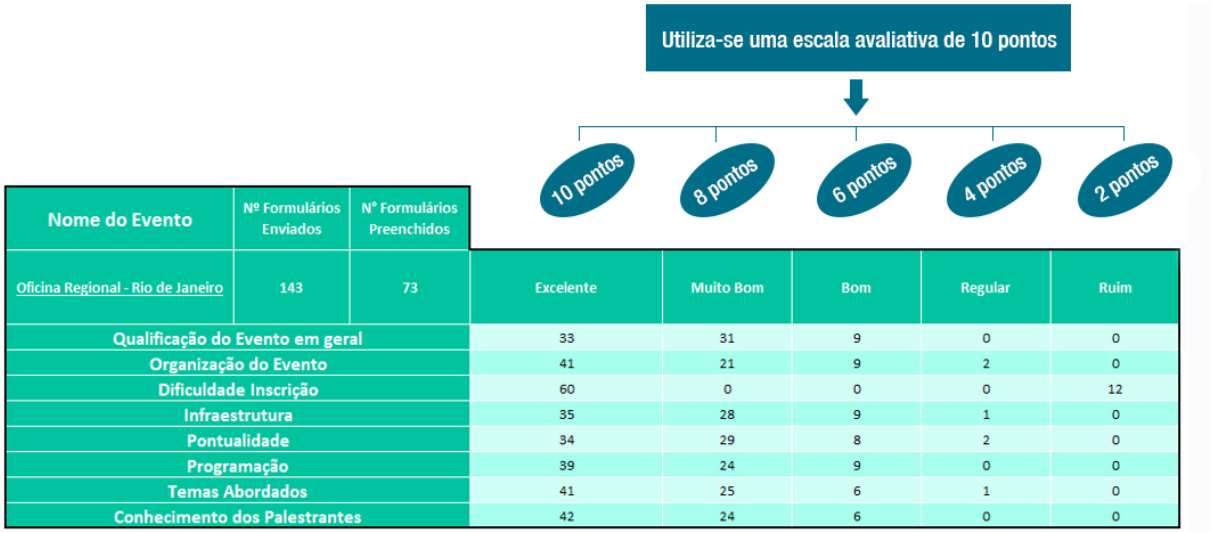
- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

9. Como você avalia o conhecimento dos palestrantes em relação aos temas abordados?

- Excelente
- Muito bom
- Bom
- Regular
- Ruim

10. Comentários opcionais (sugestões, pontos positivos e negativos)

A partir das respostas desse formulário, é calculado um indicador da seguinte forma:



Nome do Evento	Nº Formulários Enviados	Nº Formulários Preenchidos	Excelente	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
Oficina Regional - Rio de Janeiro	143	73					
Qualificação do Evento em geral			33	31	9	0	0
Organização do Evento			41	21	9	2	0
Dificuldade Inscrição			60	0	0	0	12
Infraestrutura			35	28	9	1	0
Pontualidade			34	29	8	2	0
Programação			39	24	9	0	0
Temas Abordados			41	25	6	1	0
Conhecimento dos Palestrantes			42	24	6	0	0

33 Respostas "Excelentes" X 10 Pontos
+
31 Respostas "Muito Bom" X 8 Pontos
+
9 Respostas "Bom" X 6 Pontos
+
0 Respostas "Regular" X 4 Pontos
+
0 Respostas "Ruim" X 2 Pontos

Média	Média Estrutura	Média Conteúdo
8,66	8,69	
8,77		
8,67		
8,66		
8,60		8,84
8,83		
8,90		
9,00		

10 pontos
8 pontos
6 pontos
4 pontos
2 pontos

Nome do Evento	Nº Formulários Enviados	Nº Formulários Preenchidos	Excelente	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim
Oficina Regional - Rio de Janeiro	143	73					
Qualificação do Evento em geral			33	31	9	0	0
Organização do Evento			41	21	9	2	0
Dificuldade Inscrição			60	0	0	0	12
Infraestrutura			35	28	9	1	0
Pontualidade			34	29	8	2	0
Programação			39	24	9	0	0
Temas Abordados			41	25	6	1	0
Conhecimento dos Palestrantes			42	24	6	0	0

Desta forma, a área realiza um índice de satisfação. A meta atual da área com essas pesquisas é 8,5 anualmente e por isso, foi mantida essa meta para 2020, com acréscimos de 1%.

SÉRIE HISTÓRICA				
ANO	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO	8,37	8,49		
META	8,2	8,5	8,5	8,6

2.3.5 ORGANIZAÇÃO DA DOCUMENTAÇÃO

Organizar a documentação geral do evento (listas, materiais utilizados, fotografias etc.).

2.3.6 CONFERÊNCIA DA NOTA FISCAL

Conferir a Ordem de Serviço do evento para o atesto da Nota Fiscal e encaminhamento à área responsável para pagamento.

3. ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO DE EVENTOS

Acompanhar a execução do contrato de Prestação do Serviço de Eventos, verificando o pagamento das Notas Fiscais, consultando os fornecedores no SICAF, realizando a medição das notas fiscais em planilha de acompanhamento interno e no site do Ministério da Fazenda, elaborando o Termo de Referência e acompanhando o processo licitatório até a sua conclusão.

4. ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS OFICIAIS

Elaborar despachos, memorandos e ofícios.

5. CONFECÇÃO DE RELATÓRIOS

Confeccionar relatórios qualitativos e quantitativos referentes aos eventos.

Anexo IV

RELATÓRIO DA PESQUISA QUANTITATIVA BÁSICA DE SATISFAÇÃO DO DISQUE-ANS – 2019

Relatório COCEN/GAMAF

Rio de Janeiro, 17 de janeiro de 2020.

Assunto: Relatório da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação do DISQUE ANS - 2019

A Central de Relacionamento da ANS é a responsável por supervisionar o Disque ANS e o "fale com a ANS" (http://www.ans.gov.br/canais-de-atendimento), a fim de prestar as informações, esclarecimentos e suporte necessário aos consumidores, às operadoras de planos privados de assistência à saúde, aos prestadores de serviços e demais interessados no mercado de saúde suplementar, bem como registrar reclamações em virtude do descumprimento de dispositivos legais e infralegais que regem o setor de saúde suplementar.

Nesse sentido, insta salientar que o Disque ANS, canal de atendimento telefônico (0800 7019656), é responsável pelo cadastro de mais de 90% das demandas de informação e reclamação registradas no Sistema Integrado de Fiscalização – SIF (Dados 2019). Apenas um quantitativo residual de demandas entra pelo portal institucional (Fale com ANS) ou pelo atendimento presencial prestado pelos Núcleos da ANS.

Do total de atendimentos registrados, a maioria refere-se a demandas de informação, que tem como escopo prestar esclarecimentos sobre as normas disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, não apresentando, em um primeiro momento, indícios de infração à legislação do setor.

Por outro lado, no que tange às demandas de reclamação, cabe observar que grande parte destas passam pelo procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), o qual consiste em um instrumento de mediação, que visa à solução consensual de conflitos entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde. Para se ter um parâmetro, em 2019, mais de 90% das reclamações foram resolvidas por meio da NIP.

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) confere maior legitimidade e transparência à ação regulatória, resolvendo a grande maioria das reclamações registradas, além de possibilitar a adoção de ações fiscalizatórias mais céleres e eficientes, amparadas pela razoabilidade e proporcionalidade.

Ante o exposto, resta evidenciada a grande relevância que o Disque ANS possui, seja na prestação de informações aos consumidores, Operadoras e prestadores, seja no registro de demandas de reclamação que dão ensejo ao procedimento da NIP e, consequentemente, a todas as demais ações e medidas fiscalizatórias decorrentes.

Desse modo, com o objetivo de mesurar a qualidade do serviço prestado pela Central de Relacionamento da ANS, bem como a satisfação dos usuários – Consumidores, Operadoras e Prestadores de Serviço – em relação ao atendimento receptivo prestado pelo Disque ANS, estes são prontamente convidados, ao final da ligação, a participar da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação (PQBS), vinculada a Unidade de Resposta Audível (URA), na qual é solicitado ao usuário que atribua uma nota de 1 a 5 para o atendimento obtido.

A participação na Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação é opcional, de modo que o usuário pode finalizar a ligação sem dar uma nota para o atendimento obtido ou, até mesmo, antes do agente o transferir para URA, com propósito de que se responda a seguinte pergunta: "Como o(a) senhor(a) avalia o atendimento prestado?", cujo feedback está alicerçado em uma escala likert de 5 itens, a saber: 1- muito insatisfeito, 2- insatisfeito, 3- nem satisfeito, nem insatisfeito, 4- satisfeito e 5- muito satisfeito. Esclarecemos que, dentro dos moldes da Pesquisa somente é considerado como atendimento satisfatório as avaliações com notas 4 ou 5.

Vale registrar que essa pesquisa vem sendo executada nos moldes definidos no Termo de Referência vinculado ao Contrato nº 66/2012 do DISQUE ANS. O Contrato estabelece que: "*as ligações ativas fazem parte do escopo dos serviços prestados pela Central de Relacionamento da ANS. Tais ligações visam solicitar informações pendentes aos beneficiários, responder às demandas da Ouvidoria da ANS e etc. Elas também poderão ser utilizadas para a realização de pesquisas quantitativas e qualitativas de acordo com as necessidades da Agência.*"

A distribuição da avaliação dada pelo consumidor pelo atendimento recebido apresentada na Pesquisa de Satisfação Quantitativa vinculada à URA, referente ao ano de 2019, foi a descrita no quadro abaixo:

Quadro 1: Distribuição dos respondentes da pesquisa pela avaliação dada no período **de Janeiro a dezembro/2019**

Disque ANS - Atendimentos em 2019	Total de Atendimentos	Total de consumidores que responderam à Pesquisa de Satisfação	Total de consumidores que deram notas 4 ou 5 para o atendimento recebido	Percentual de notas 4 e 5 sobre o total de notas recebidas
Janeiro	38.115	19.761	17.260	87,34%
Fevereiro	36.600	19.260	16.787	87,16%
Março	35.047	18.573	16.189	87,16%
Abril	41.651	22.066	19.088	86,50%
Maio	42.096	22.419	19.431	86,67%
Junho	42.376	23.354	20.606	88,23%
Julho	50.787	27.561	24.350	88,35%
Agosto	48.060	26.428	23.376	88,45%
Setembro	49.525	26.993	23.817	88,23%
Outubro	55.027	29.667	26.073	87,89%
Novembro	48.780	26.062	22.856	87,70%
Dezembro	38.527	20.893	18.248	87,34%
Total	**526.591**	**283.037**	**248.081**	**87,65%**

Fonte: Sistema Control PC – Desenvolvido pela empresa PC Service

Os dados extraídos da Pesquisa Quantitativa Básica de Satisfação do Disque ANS, referente ao período de janeiro a dezembro de 2019, demonstram que, em 2019, o DISQUE ANS prestou 526.591 atendimentos à população, sendo que, dos 283.037 consumidores que responderam à pesquisa, 248.081 consumidores atribuíram notas entre 4 e 5 pelo atendimento recebido. Evidenciando-se que, em média, **87,65%** dos consumidores atendidos ficaram satisfeitos com os serviços prestados pelo Disque ANS.

Com relação ao histórico de avaliações (quadro abaixo), constata-se que o percentual de notas 4 ou 5 dadas pelos respondentes da pesquisa sempre foi acima de 80%, o que demonstra que

desde a implementação da pesquisa de satisfação o atendimento feito pela Central sempre foi bem avaliado.

Quadro 2: Distribuição dos respondentes da pesquisa pela avaliação dada no de 2015 a 2019, por ano.

Disque ANS - Atendimentos	Total de Atendimentos	Total de consumidores que responderam a Pesquisa de Satisfação	% de consumidores que aceitaram responder a Pesquisa de Satisfação	Total de consumidores que deram notas 5 ou 4 para o atendimento recebido	% de notas 5 e 4 sobre o total de notas recebidas
2015	499.085	190.075	38,08	161.426	84,93%
2016	476.070	230.806	48,48	197.300	85,48%
2017	480.017	240.944	50,19	205.359	85,23%
2018	457.239	234.181	51,22	199.998	85,40%
2019	526.591	283.037	53,75	248.081	87,65%
Total	**2.439.002**	**1.179.043**	**48,34**	**1.012.164**	**85,85%**

Fonte: Sistema Control PC – Desenvolvido pela empresa PC Service

Ademais, também pode ser verificada uma evolução positiva na avalição feita pelos respondentes nos últimos anos, principalmente em 2019, em que houve um salto para 87,65% no índice de satisfação. Tal evolução comprova que as melhorias implementadas pela Central de Relacionamento ao longo dos anos, tem proporcionado um atendimento mais qualificado e eficiente.

Por derradeiro, convém destacar que o uso das informações obtidas pela pesquisa, apoiado na gestão de conhecimento, pode permitir, entre outras ações, que a ANS tome melhores decisões em relação ao processo de atendimento receptivo do DISQUE ANS, monitore os resultados de atos implementados e, até mesmo, em um nível macro-organizacional, concilie as expectativas dos usuários com o desempenho das atividades regulatórias exercidas pela Agência.

É o relatório.

COCEN/GAMAF/GGOFI

Anexo V

REGRAS DE PORTABILIDADE DE CARÊNCIAS NOS PLANOS DE SAÚDE E A FERRAMENTA "GUIA ANS DE PLANOS DE SAÚDE"

REGRAS DE PORTABILIDADE DE CARÊNCIAS NOS PLANOS DE SAÚDE E A FERRAMENTA "GUIA ANS DE PLANOS DE SÁUDE".

I Da instituição da portabilidade de carências – RN nº 186/2009

A Portabilidade de Carências de planos privados de assistência à saúde é um instrumento regulatório, originalmente regulamentado pela Resolução Normativa nº 186/2009[6], e destinado a incentivar a concorrência no setor de saúde suplementar ao oferecer aos beneficiários maior mobilidade entre planos de saúde, isentando-o da necessidade de cumprimento de novos períodos de carência para ter acesso à assistência à saúde.

Inicialmente, a portabilidade foi restrita apenas aos beneficiários de planos de contratação individual ou familiar. A ANS fez a opção regulatória de introduzir o direito à portabilidade gradualmente no sistema, pois se tratava de instituto até então inexistente no mercado de saúde suplementar brasileiro, cujos impactos precisavam ser observados de forma a garantir o equilíbrio do setor. Nesse sentir, ao longo do tempo, observou-se que o instituto da portabilidade de carências, além de ter incentivado a concorrência no setor, não trouxe impactos negativos ao sistema, o que possibilitou sua extensão gradual.

Em 2011, o direito foi estendido a beneficiários de planos coletivos por adesão, com o advento da RN nº 252/2011[7], e foi permitida, também, a portabilidade de carências para situações entendidas como especiais, nas quais a mudança do plano ou de operadora tenha sido ocasionada por motivos alheios à vontade do beneficiário – resultantes de falecimento do titular do plano, da perda da condição de dependência nos termos contratuais, do término do direito de manutenção no plano após demissão ou aposentadoria do titular, ou da liquidação extrajudicial da operadora de planos de saúde.

À época, para o exercício da portabilidade, os beneficiários deveriam cumprir alguns requisitos, tais como: ter vínculo com um plano de saúde; ter cumprido prazo mínimo de permanência no plano de origem de 2 (dois) anos; selecionar um plano de destino compatível em termos de valores (compatibilidade por faixa de preço) e de tipo de cobertura com o plano de origem; requisitar a portabilidade apenas no período de 4 (quatro) meses ao ano a contar da

[6] https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTM4OQ==

[7] http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MTcyOA==

data de aniversário do contrato; e gerar um relatório de compatibilidade (e imprimi-lo) no Guia ANS de Planos.

Ainda ao longo da vigência da RN nº 186/2009, já alterada pela RN 252/11, observou-se que ainda havia importantes questões a serem resolvidas na norma de portabilidade e que ainda não estavam abarcadas no normativo em vigor.

Por esses motivos, foi incluída na Agenda Regulatória da ANS[8] no biênio 2013/2014, o tema "*Avançar na Portabilidade de Carências para planos coletivos empresariais*", que culminou na edição da RN nº 438/18.

II Das novas Regras de Portabilidade de Carências - RN 438/2018

Recentemente, o instituto da Portabilidade de Carências foi aprimorado pela Resolução Normativa nº 438/2018, trazendo algumas mudanças bastante relevantes, dentre as quais se destacam:

- **Extensão aos beneficiários de planos Coletivos Empresariais** – resultou na ampliação do direito de portabilidade de 33% para 100% dos beneficiários do setor de saúde suplementar;
- **Fim do período para o exercício da portabilidade (fim da janela)** – permite que após o cumprimento de um prazo mínimo de permanência no plano de origem, o beneficiário possa exercer o direito à portabilidade a qualquer momento;
- **Substituição da compatibilidade por tipo de cobertura pela exigência de carências para as coberturas não previstas no plano de origem** – amplia as opções de portabilidade aos beneficiários, solucionando o problema apresentado no Quadro 1, sem no entanto, comprometer o equilíbrio das operadoras de destino, que podem exigir o cumprimento de carências para as coberturas não previstas no plano de origem;
- **Portabilidade sem prazo de permanência ou faixa de preço em caso de morte do titular ou perda da condição de dependente, para todos os ex-empregados, para beneficiários de operadoras liquidadas, e para beneficiários de plano coletivo que tiveram o seu contrato rescindido** – confere o direito à portabilidade ao consumidor em todas as situações em que a perda do vínculo ao plano de saúde não tenha sido motivada pela sua vontade.

Ressalte-se que a extensão da portabilidade aos beneficiários de planos coletivos que tiveram os contratos rescindidos foi uma contribuição advinda da Defensoria Pública do Rio de Janeiro, que participou ativamente da construção do normativo vigente.

[8] http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/agenda-regulatoria/agenda-regulatoria-2013-2014

Para fins ilustrativos, segue quadro comparativo da atualização das regras de portabilidade:

RN nº 186/2009	RN nº 438/2018
Portabilidade para beneficiários de planos Individuais/Familiares e Coletivos por Adesão	Extensão aos beneficiários de planos **Coletivos Empresariais**
Período de 4 meses ao ano para o exercício da portabilidade (mês do aniversário do contrato +3)	Fim de um período determinado para o exercício (**fim da janela**): portabilidade a qualquer tempo
Exigência de **compatibilidade por tipo de cobertura** de acordo com a segmentação assistencial do plano	Substituição da compatibilidade por tipo de cobertura pela **exigência de carências para as coberturas não previstas** no plano de origem
Portabilidade especial por liquidação de operadora exige a compatibilidade por faixa de preço. É necessária a decretação de Portabilidade Extraordinária para que esse requisito não seja exigido	**Não exigência da compatibilidade de preço** para Portabilidade Especial por liquidação de operadora
A norma não versa sobre a compatibilidade de planos em pós-pagamento	Não exigência da compatibilidade de preço para **planos em pós-pagamento**
Portabilidade Especial em caso de morte do titular ou perda da condição de dependente, ou pelo fim do benefício de ex-empregado (conforme regras dos artigos 30 e 31 da Lei)	Portabilidade sem prazo de permanência ou faixa de preço em caso de morte do titular ou perda da condição de dependente, para todos os ex-empregados, e para beneficiários de plano coletivo que tiveram o seu contrato rescindido
A compatibilidade de planos é feita por 5 faixas de preço	**Ampliação das faixas de preço**, de 5 para 6 faixas
O beneficiário deve imprimir o Relatório de Compatibilidade emitido pelo Guia ANS de Planos ou solicitar a impressão à operadora do plano de destino	O Guia ANS de Planos permite **acesso eletrônico** do Relatório pelo beneficiário e pela operadora de destino e **gera um nº de protocolo** que permite a consulta dos dados a qualquer tempo

O prazo mínimo de permanência no plano de 2 (dois) anos permite que o beneficiário tenha acesso aos serviços de saúde oferecidos pelo plano após cumprir os períodos de carência previstos em Lei (que chegam a 300 dias para partos a termo). Dessa forma, a manutenção desse requisito se justifica, pois ao realizar a primeira portabilidade, o beneficiário não apresentaria uma demanda reprimida, haja vista ter tido tempo hábil para ter acesso à assistência à saúde.

Já em relação à compatibilidade por faixa de preço, este se apresenta como uma salvaguarda para o bom funcionamento da Portabilidade de Carências ao se evitar que, por meio da portabilidade, o beneficiário contrate, em um primeiro momento, um plano de saúde de qualidade inferior e passe, em seguida, para um plano superior quando apresentar necessidade de utilização, sem cumprimento de carências, afastando assim a possibilidade de risco moral e comportamento oportunista do consumidor na hora de contratar um plano de saúde.

III Do Guia ANS de Planos de Saúde

Em 2009, a Agência elaborou o Guia ANS de Planos de Saúde com o objetivo de fornecer ao consumidor uma ferramenta que ampliasse sua capacidade de escolha diante da diversificada oferta de planos de saúde comercializados no país. O Guia ANS de Planos constitui um instrumento de pesquisa que fornece, de forma gratuita, dados de toda a base de planos de saúde em comercialização no país, atualizados diariamente, com a isenção de uma instituição pública e sem interesse comercial, como é o órgão regulador, a ANS.

Com o passar dos anos, observou-se a necessidade de ter uma ferramenta mais intuitiva, que apresentasse também informações sobre as operadoras e que empoderasse o consumidor no processo de escolha de seu plano de saúde.

Dessa forma, o novo Guia ANS de Planos seguiu a linha de ofertar à sociedade um instrumento de pesquisa dos planos em comercialização no país, para aquisição ou exercício da portabilidade, em linguagem mais simples e amigável, conferindo maior segurança jurídica na relação Operadora/Consumidor, e na desburocratização do processo de contratação e portabilidade de planos de saúde.

E a Agência não parou por aí. Aproveitou a ferramenta para implementar uma pesquisa de satisfação tanto das regras de portabilidade quanto do próprio Guia ANS de Planos, permitindo que os usuários contribuam com o constante aprimoramento da regulação, servindo de base para uma avaliação do resultado regulatório.

Anteriormente, para utilizar o Guia ANS de Planos era necessário que o usuário soubesse informar o número de registro do plano e o número de registro da operadora, para iniciar uma consulta. Além disso, a pesquisa não considerava questões específicas da relação contratual do beneficiário com a operadora de planos de saúde.

O novo Guia ANS de Planos possui uma interface direta com os demais sistemas de informação da ANS, no que diz respeito a dados dos beneficiários, dos planos (produtos) e das operadoras. Com isso, o usuário precisa somente informar seu CPF, sua data de nascimento e a Operadora a qual se encontra vinculado atualmente, para ter acesso às informações do seu plano de saúde, facilitando sua consulta à ferramenta. Além disso, a pesquisa apresenta informações específicas de sua relação contratual com a operadora, como a data de início de vigência do contrato e local de contratação.

Ademais, a interação do Guia de Planos com os sistemas da ANS permite ao consumidor acessar dados da situação cadastral da operadora que pretende contratar e informações sobre seu desempenho em indicadores da ANS, como o Índice de Desempenho na Saúde Suplementar (IDSS), Monitoramento da Garantia de Atendimento (MGA), se a Operadora possui Programas de Promoção e Prevenção aprovados pela ANS (PROMOPREV) e situação da operadora em relação aos regimes especiais da ANS (Direção Fiscal e Direção Técnica). Tudo isso empodera o consumidor ao muni-lo de informações qualificadas para auxiliá-lo no processo de tomada de decisão.

Acrescente-se que o fato de as regras de negócio estarem inseridas diretamente na ferramenta, evita falhas de preenchimento de informações, simplifica o exercício do direito (desburocratizando o processo), e confere maior segurança jurídica ao ato da portabilidade, uma vez que este a compatibilidade entre planos de origem e destino e conferida por sistema da própria Agência Reguladora. A atualização do Guia ANS de Planos de Saúde também possibilitou a substituição da impressão do relatório da consulta pelo envio eletrônico deste relatório à operadora, através da geração de um número de protocolo, que armazena as informações da consulta realizada, permitindo que haja um acompanhamento do processo de contratação ou portabilidade pelo beneficiário, pela operadora e pela ANS, o que traz mais garantias ao cumprimento do direito do consumidor.

Cabe esclarecer que a ANS auxilia o consumidor, esclarecendo dúvidas e fornecendo informações sobre planos e operadoras, mas não participa diretamente de eventual aquisição de planos de saúde ou de portabilidade de carências em momento algum dessas relações, sendo necessário que após a pesquisa, o consumidor interessado procure diretamente a operadora de destino escolhida para formalizar o processo de Contratação ou de Portabilidade.

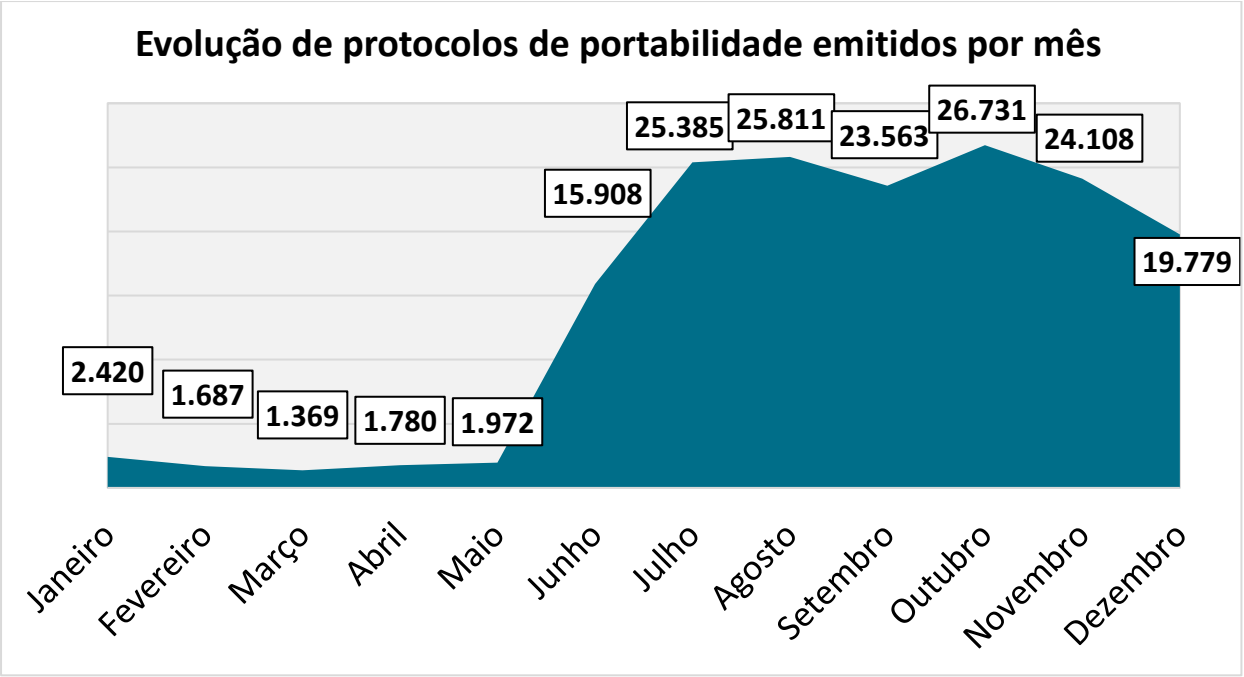
IV Do Monitoramento da Portabilidade e da Pesquisa de Satisfação

Para monitorar as requisições de portabilidade, foi instituído pela área técnica o acompanhamento regular dos efeitos da portabilidade, bem como da satisfação dos usuários com a ferramenta do Guia ANS de Planos.

Entre janeiro e maio de 2019, antes do início de vigência do normativo, foram emitidos 9.228 protocolos de portabilidade de carências pela ferramenta do Guia ANS de Planos. Nos

primeiros dois meses após a entrada em vigor da RN nº 438/2018, foram emitidos um total de 41.293 protocolos de portabilidade. Já na avaliação nos dos últimos meses de 2019, podemos evidenciar a emissão média de mais de 20 mil protocolos por mês, o que mostra um inequívoco e crescente interesse na utilização da ferramenta do Guia ANS de Planos para pesquisas visando novas Contratações ou Portabilidades de Carências, bem como um maior alcance das novas regras de Portabilidade de Carências.

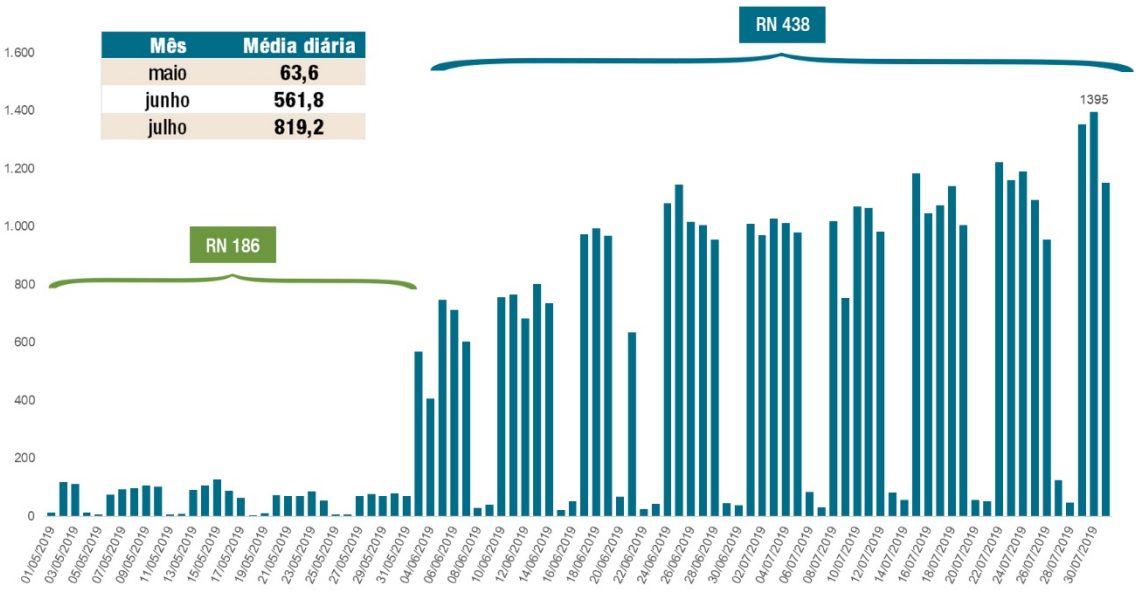
Gráfico 2: Evolução de protocolos de portabilidade emitidos por mês



Fonte: Painel de Sistemas de Produtos - Acompanhamento de Protocolos Guia ANS. Período: 01/01/2019 a 31/12/2019; dados extraídos em 03/01/2020.

Houve um aumento expressivo na emissão diária de protocolos de portabilidade. Esta informação só vem a confirmar o acerto do órgão regulador ao definir os pontos chave para o aprimoramento do regramento da Portabilidade de Carências, uma vez que ampliou o direito de portabilidade a totalidade dos beneficiários da saúde suplementar.

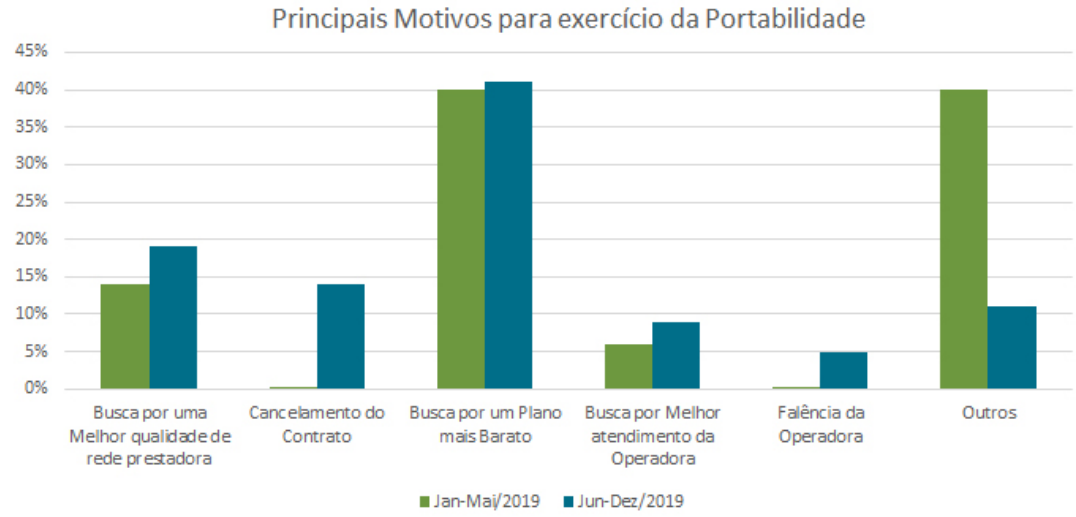
Gráfico 3: Evolução da média diária de Protocolos de Portabilidade



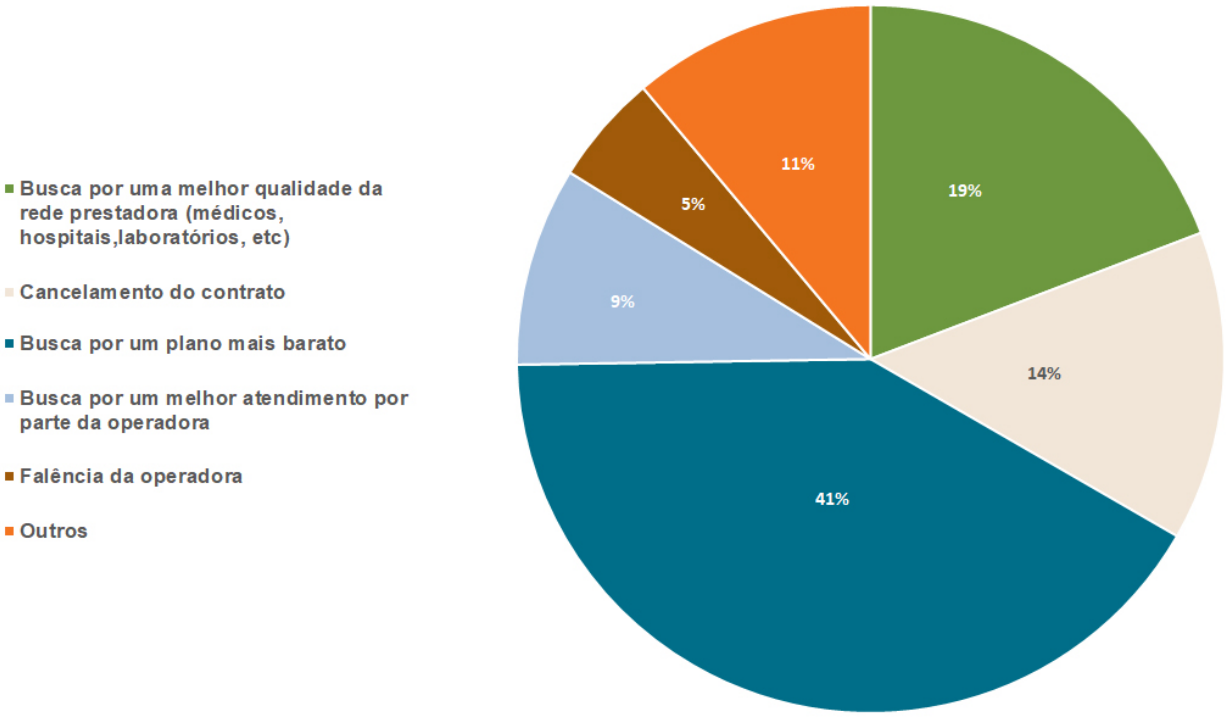
Fonte: Painel de Sistemas de Produtos - Acompanhamento de Protocolos Guia ANS. Período: 01/01/2019 a 31/07/2019; dados extraídos em 7/8/2019

Além das análises de dados baseados na emissão dos protocolos, a Pesquisa de Satisfação do Guia ANS de Planos de Saúde implementada ao final da Consulta, permite e ajuda na mensuração da satisfação dos beneficiários com o novo normativo e com a Nova Ferramenta do Guia ANS de Planos.

Da análise das respostas à Pesquisa de Satisfação, é possível obter informações acerca dos motivos para realização da portabilidade. No período avaliado, comparando dados pré e pós novo normativo podemos evidenciar por exemplo que o cancelamento de contrato, que antes não era um motivo para permitir portabilidade, já aparece como o 3º motivo mais informado.-

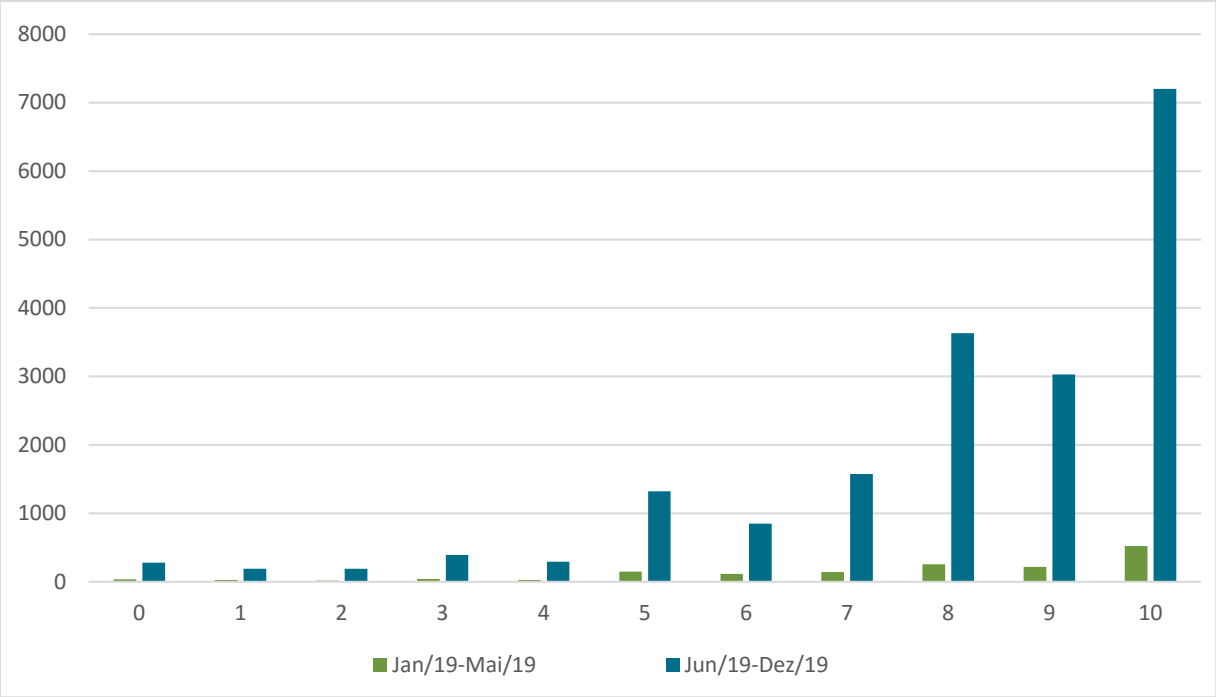


Os principais motivos relatados pelos consumidores foram: busca por plano mais barato (41%), busca por melhor qualidade da rede prestadora de serviços (19%), Cancelamento de Contrato (14%), busca por melhor atendimento da operadora de planos de saúde (9%), e a falência da Operadora (5%).



Note-se que os dados apresentados apontam que fatores concorrenciais como qualidade e preço são as principais razões que levam os beneficiários a buscar uma mudança de plano de saúde, confirmando a premissa de que a portabilidade de carências é uma importante ferramenta para estimular a concorrência no setor e melhorar a qualidade da prestação da assistência à saúde.

A Pesquisa de Satisfação do Guia ANS de Planos de Saúde mostrou também que a grande maioria dos usuários (+ de 13 mil) classificaram a ferramenta de forma positiva (com notas entre 8 e 10), numa escala de 0 a 10, enquanto menos de 700 usuários o classificaram o Guia com notas entre 0 e 2.



Nota	Jan/19-Mai/19	Jun/19-Dez/19
0	37	280
1	24	189
2	18	190
3	40	391
4	27	291
5	149	1323
6	114	847
7	145	1574
8	256	3632
9	219	3028
10	520	7200

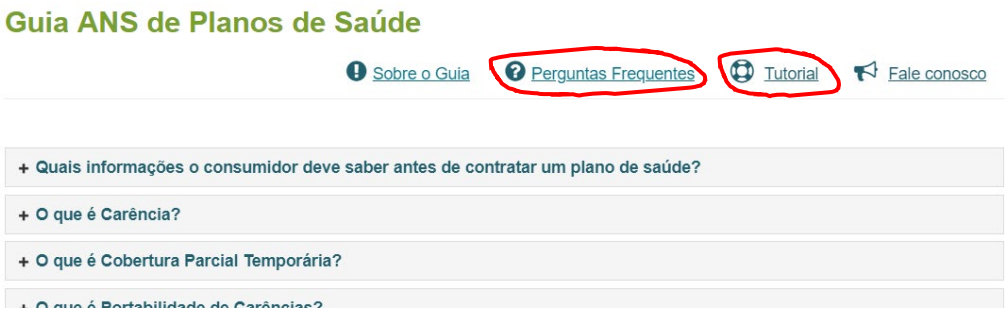
Por fim, destaca-se que o aprimoramento das regras de Portabilidade de Carências e a nova ferramenta do Guia ANS, geraram uma externalidade muito positiva, que foi a melhoria da qualidade das informações do setor. Isto porque, considerando que o Guia ANS é alimentado diretamente pelos sistemas de informações periódicas de envio obrigatório pelas operadoras de saúde, a Agência vem identificando algumas inconsistências nas informações prestadas e vem ativamente atuando junto ao setor para melhoria da qualidade das informações do setor de saúde suplementar.

V Empoderamento dos Atores do Setor de Saúde Suplementar

Com base nas dúvidas e contribuições recepcionadas pela Agência sobre a RN nº 438/2018, foram elaborados dois documentos para orientação à sociedade sobre as novas regras de portabilidade de carências, para públicos-alvo distintos. São eles: (1) o FAQ (Perguntas Frequentes) – direcionado às operadoras de planos de saúde, administradoras de benefícios e corretores, para facilitar a operacionalização das regras; e (2) a Cartilha de Portabilidade de Carências – esta última com linguagem direcionada aos consumidores, visando à redução da assimetria de informação.

Os documentos acima citados estão disponíveis dentro do Guia ANS de Planos de Saúde, que conta, ainda, com um vídeo-tutorial[9] para auxiliar o consumidor no uso da ferramenta.

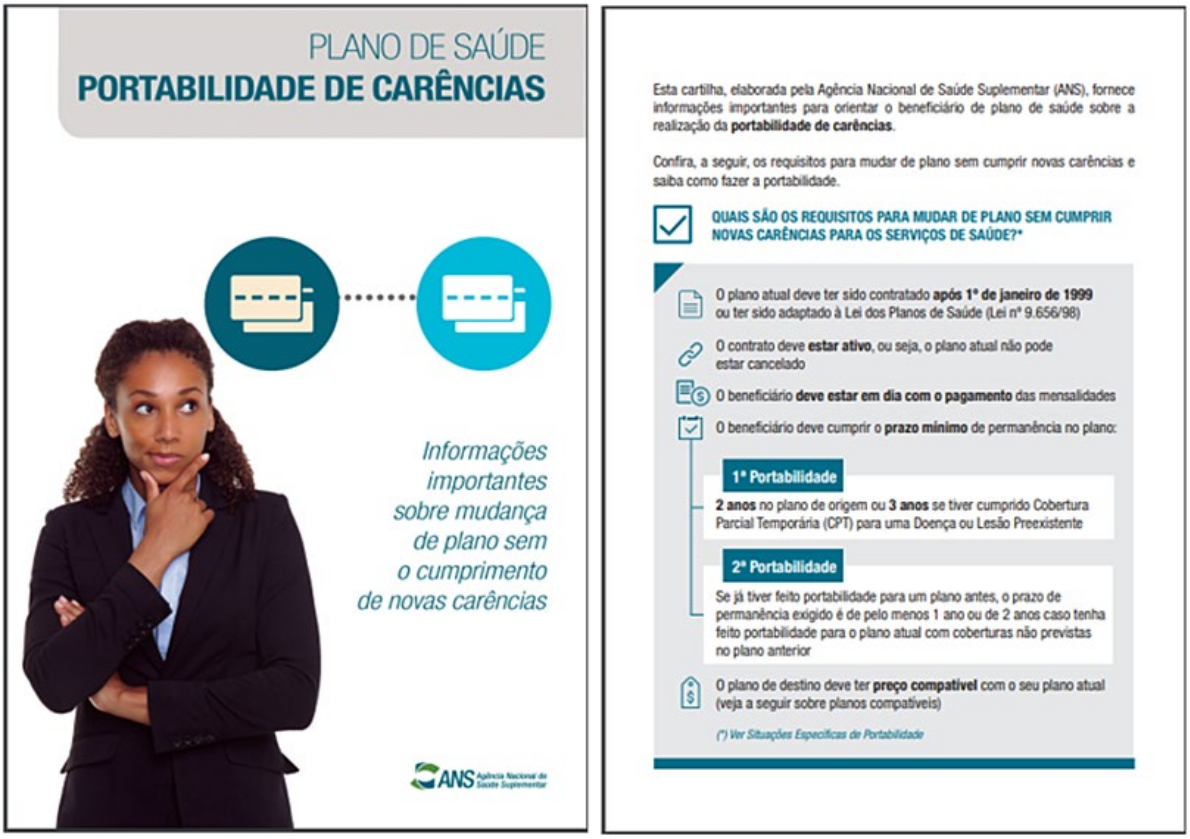
Ilustração 1: Perguntas Frequentes RN 438 (FAQ) e Tutorial do Guia de Planos



Fonte: http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/contratacao-e-troca-de-plano/guia-ans-de-planos-de-saude

[9] **Vídeo-tutorial:** http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/contratacao-e-troca-de-plano/guia-ans-de-planos-de-saude/ajuda

Ilustração 2: Cartilha de Portabilidade de Carências



Fonte:http://www.ans.gov.br/images/stories/Materiais_para_pesquisa/Materiais_por_assunto/cartilha_portabilidade.pdf

VI Conclusão

A ampliação das regras da Portabilidade de Carências, por intermédio da RN nº 438/2018, expandiu o alcance da portabilidade, abarcando todos os beneficiários de planos de saúde do Brasil, e simplificou as regras, ampliando o direito do consumidor de mudar de plano de saúde sem ter que cumprir novos prazos de carência.

A Resolução Normativa nº 438/2018 entrou em vigor no dia 03 de junho de 2019 e, logo nos primeiros meses, já apresentou expressivos resultados que demonstram que houve um avanço do Direito da Regulação no Brasil. Os 47 (quarenta e sete) milhões de beneficiários do sistema de saúde suplementar tiveram a mobilidade ampliada, o que permite que os consumidores que estejam em busca de preços mais acessíveis ou de serviços que melhor lhe atendam possam alcançar seus anseios com muito mais facilidade.

Complementando o importante avanço na regulação setorial gerado pela RN nº 438/2018, o novo Guia ANS de Planos de Saúde trouxe inovações em matérias de transparência, acessibilidade, interatividade, governança e proteção aos direitos dos consumidores.

O Guia ANS de Planos de Saúde fornece de forma gratuita e atualizada as informações mais importantes sobre os planos de saúde em comercialização no mercado, tais como a cobertura assistencial, a rede hospitalar e o preço do plano, funcionando como uma ferramenta completa de busca e comparação, com o respaldo de uma instituição pública.

Vale ainda ressaltar que o novo Guia de Planos da ANS inovou ao fazer uma conexão direta entre consumidor, agência reguladora e operadora de planos de saúde. Quando o consumidor conclui a pesquisa para realizar a Portabilidade de Carências, o Guia de Planos gera um protocolo que guarda os dados pessoais do beneficiário, os dados do plano de saúde do beneficiário e os dados do plano de saúde que ele almeja, e todas essas informações ficam armazenadas no banco de dados da ANS e são disponibilizadas para a operadora a que o beneficiário deseja se destinar. Munidos dessas informações, a operadora pode verificar o pedido de portabilidade, com a possibilidade de contactar diretamente o consumidor, a ANS pode monitorar o processo de portabilidade, e o consumidor fica com o seu direito garantido de forma clara, podendo inclusive abrir uma reclamação na ANS caso tenha seu direito restringido.

Dessa forma, o Guia ANS de Planos de Saúde é uma importante ferramenta para estimular a concorrência saudável e sustentável do setor, e para garantia de mobilidade dos beneficiários no sistema de saúde suplementar brasileiro, além de funcionar como ferramenta de gestão para as próprias operadoras de planos de saúde, acerca dos dados de portabilidade de sua carteira de beneficiários.

Por fim, ressaltamos a seriedade e compromisso deste órgão regulador com a sustentabilidade setorial e a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, sendo certo que será realizada a análise de resultado regulatório da RN nº 438 para o constante aprimoramento regulatório.

A pesquisa de opinião sobre o Guia de Planos

Ajude-nos a melhorar o Guia de Planos respondendo a seguinte pesquisa de opinião:

1) Numa escala de 0 a 10, como você classificaria a sua satisfação com o Guia ANS de Planos de Saúde?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

2) Você teve alguma dificuldade para utilizar o Guia ANS de Planos de Saúde?

- Não tive dificuldades
- Tive dificuldade em encontrar planos disponíveis
- Tive dificuldade com os termos técnicos
- Tive dificuldade com as informações do meu plano
- Outro. Especifique:

3) Quais motivos o levaram a querer mudar de plano de saúde?

- Falência da operadora
- Cancelamento do contrato
- Busca por um plano mais barato
- Busca por uma melhor qualidade da rede prestadora (médicos, hospitais, laboratórios, etc)
- Busca por um melhor atendimento por parte da operadora
- Outro. Especifique:

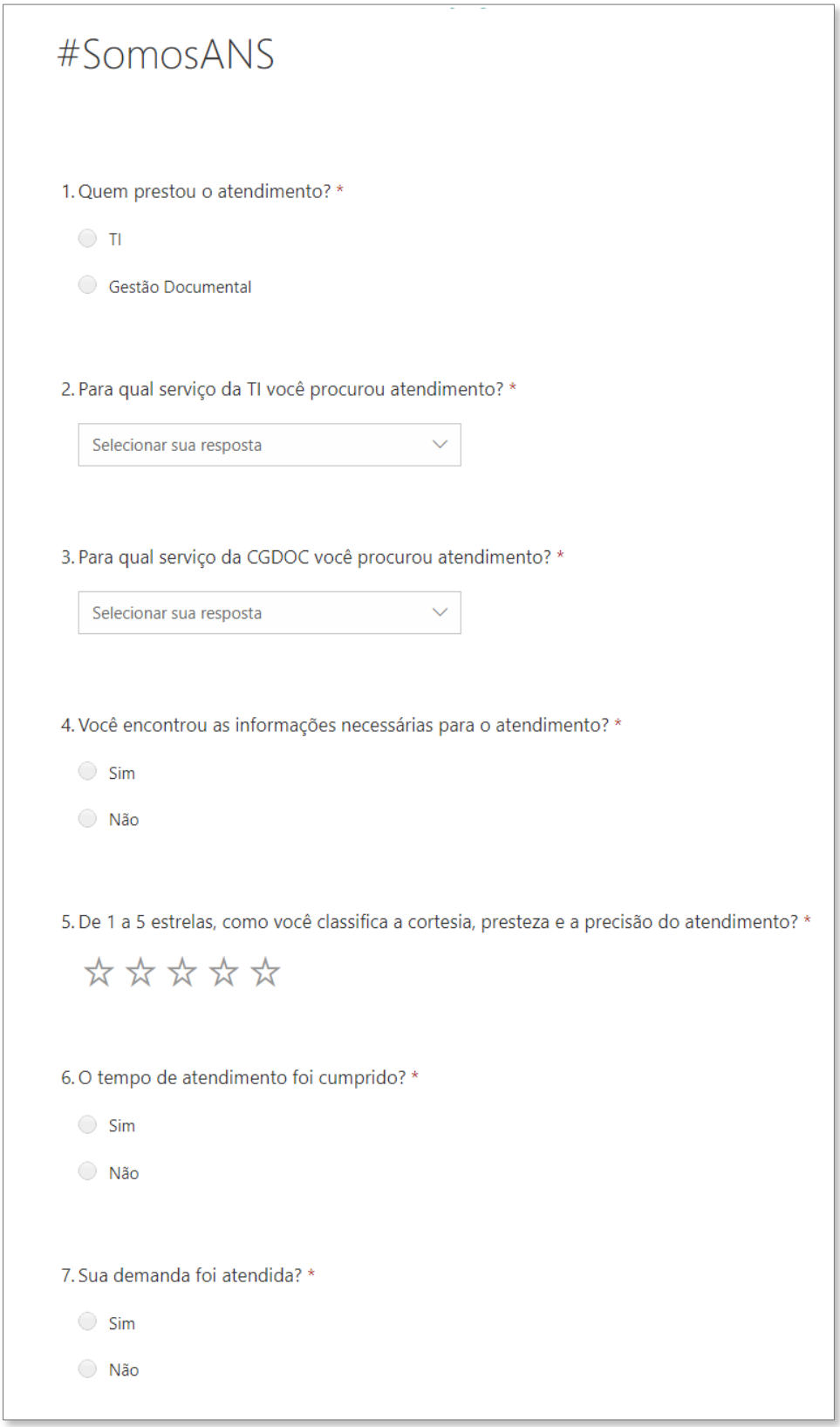
4) Sugestões para o Guia ANS de Planos de Saúde:

Enviar pesquisa

ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar - Guia ANS de Planos de Saúde - 1.9.2

Anexo VI

FORMULÁRIO DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO



#SomosANS

1. Quem prestou o atendimento? *

- TI
- Gestão Documental

2. Para qual serviço da TI você procurou atendimento? *

Selecionar sua resposta

3. Para qual serviço da CGDOC você procurou atendimento? *

Selecionar sua resposta

4. Você encontrou as informações necessárias para o atendimento? *

- Sim
- Não

5. De 1 a 5 estrelas, como você classifica a cortesia, presteza e a precisão do atendimento? *

☆ ☆ ☆ ☆ ☆

6. O tempo de atendimento foi cumprido? *

- Sim
- Não

7. Sua demanda foi atendida? *

- Sim
- Não

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

0800 701 9656

Formulário Eletrônico
www.ans.gov.br

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

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

ans.reguladora | @ANS_reguladora | company/ans_reguladora | @ans.reguladora | ansreguladoraoficial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA SAÚDE

PÁTRIA AMADA BRASIL GOVERNO FEDERAL