

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Brasília • julho de 2021

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO – CGU
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905
cgu@cgu.gov.br

WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO
Ministro da Controladoria-Geral da União

JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO
Secretário-Executivo

ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL
Secretário Federal de Controle Interno

ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

GILBERTO WALLER JÚNIOR
Corregedor-Geral da União

VALMIR GOMES DIAS
Ouvidor-Geral da União

JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO
Secretário de Combate à Corrupção

Ouvidoria-Geral da União

Supervisora:

LUANA MARCELINO

Coordenador:

MARCELO PALUMA AMBRÓZIO

Equipe de Avaliação:

Lidiênio Lima de Menezes • Marcelo Paluma Ambrózio

Brasília, julho de 2021

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU
Copyright © 2021 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet (www.gov.br/cgu) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Ouvidoria-Geral da União

Coordenação-Geral de Orientação e Acompanhamento de Ouvidorias em parceria com a

Superintendência da Controladoria-Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção do Estado do Rio de Janeiro

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar

Município: Rio de Janeiro - RJ

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, conforme disposto no art. 40, V do Regimento Interno da CGU (Portaria CGU nº 3.553/2019)

Período avaliado: janeiro de 2019 a dezembro de 2020

Data de execução: outubro de 2020 a janeiro de 2021

Qual trabalho foi realizado pela CGU2

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU2 Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, transparência ativa, além de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público e desenho pragmático de novos serviços. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa;
- b) necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento; e
- c) readequação do meio de encaminhamento das manifestações para as unidades internas.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar as seguintes providências:

I – avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANS, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;

II - formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;

III – atualizar a legislação relacionada ao tema de ouvidoria disponível em seu sítio eletrônico, a fim de conferir maior transparência normativa; e

IV - adequar o sítio eletrônico da ANS ao tema relacionado de Canais de Atendimento, de modo a deixar mais claro e intuitivo ao usuário os canais que tratam dos assuntos próprios de ouvidoria e os não próprios, principalmente aqueles decorrentes de reclamação de planos de saúde

V - avaliar a possibilidade da portabilidade das manifestações recebidas pela ouvidoria para os canais que tratam das operadoras de saúde.

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANS: Agência Nacional de Saúde

CGU: Controladoria-Geral da União

DIFIS: Diretoria de Fiscalização

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

NAOP: Núcleo de Ações de Ouvidoria e Prevenção

OUID: Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar

OGU: Ouvidoria-Geral da União

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIF: Sistema Integrado de Fiscalização

UA: Unidade Avaliada

CONTEÚDO

APRESENTAÇÃO.....	8
OBJETO	9
OBJETIVO E ESCOPO.....	9
METODOLOGIA.....	9
UNIDADE AVALIADA.....	10
RESULTADOS DOS EXAMES	11
1. BOAS PRÁTICAS ADOTADAS PELA OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR	11
1.1. Transparência ativa.....	11
1.2. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias.....	12
1.3. Planejamento prévio das ações	12
2. AUSÊNCIA DE FORMALIZAÇÃO DE FLUXOS DE TRABALHO PARA O TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES E DESATUALIZAÇÃO NORMATIVA	12
3. NECESSIDADE DE ATUALIZAÇÃO DO SÍTIO ELETRÔNICO RELACIONADA AO TEMA DE CANAIS DE ATENDIMENTO	13
4. READEQUAÇÃO DO MEIO DE ENCAMINHAMENTO PARA AS UNIDADES INTERNAS.....	14
RECOMENDAÇÕES.....	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	16
APÊNDICE A - INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....	16
A.1 Informações Gerais	16
A.2 Competências.....	16
A.3 Normativos Internos	18
A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física.....	20
A.5 Canais de Atendimento.....	20

A.6 Sistemas Informatizados	21
A.7 Carta de Serviços aos Usuários	22
A.8 Dados do Painel Resolveu	22
A.9 Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário.....	25
APÊNDICE B - RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA	27
B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra	27
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados	29
B.3 Avaliação Final	33
APÊNDICE C - MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO ..	35
C.1 Achado 2 - “Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa”	35
C.2 Achado 3 - “Necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento”	36
C.3 Achado 4 - “Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas”	36
C.4 Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar	37

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”. Neste contexto, a OGU é responsável por receber, examinar e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões, solicitações de informação e pedidos de simplificação referentes a procedimentos e ações de agentes públicos, órgãos e entidades do Poder Executivo Federal.

OBJETO

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por competência a supervisão técnica e o monitoramento da atuação no tratamento das manifestações recebidas, no âmbito das unidades de ouvidoria do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada avaliação de ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UAI, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- iii. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- iv. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- v. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- vi. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- vii. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/01/2019 a 31/12/2019 para a análise da amostra de manifestações da UA.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Paineil Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir de inferências estatísticas tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2019 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/01/2019 a 31/12/2019. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 163 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas, também, interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – OUID**, órgão vinculado à estrutura organizacional da ANS, dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução. O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora, contando com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da Agência, conforme previsto nos artigos 22 e 23 da Lei nº 13.848/2019.

A Ouvidoria tem previsão legal no artigo 5º da Lei nº 9.961/2000, que criou a ANS, como sendo uma unidade vinculada à Diretoria Colegiada, conforme disposto no artigo 2º, da Resolução Regimental nº 01/2017 (Regimento Interno da ANS).

As reclamações sobre operadoras de planos de saúde não são de competência da ouvidoria, possuem canal próprio e competem à Diretoria de Fiscalização – DIFIS, conforme previsto no artigo 11 da Resolução Regimental nº 01/2017.

A Ouvidoria da ANS não é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e pela Carta de Serviços ao Usuário: o primeiro está sob a responsabilidade do Gabinete da Presidência e o segundo do Setor de Planejamento.

As informações da UA mostradas a seguir foram coletadas do Fala.BR, Painel Resolveu, sítio da ANS, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos relatórios de ouvidoria do exercício de 2019. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da ANS estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar.

1. Boas práticas adotadas pela Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar

Algumas práticas adotadas pela UA configuram-se como diferencial por empreenderem esforços de atuação que vão além das obrigações normativas. Segue a descrição de cada uma.

1.1. Transparência ativa

Transparência Ativa é disponibilização proativa de informações, em atendimento aos artigos 7º e 8º da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), além de outras leis, como é o caso da Lei Complementar nº 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal). Para o objeto avaliado, traduzem-se as informações mínimas que a ouvidoria deve divulgar em seu sítio na Internet, independentemente de requerimento.

Ao se analisar o sítio eletrônico da Unidade Avaliada, disponível em <http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/relatorios-e-pesquisas-da-ouvidoria>, nota-se uma proatividade eminente em se publicar informações sobre as atividades de ouvidoria. Exemplo disso são:

a) Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias: elaborado anualmente, estão disponíveis no sítio os relatórios dos anos de 2014 a 2019;

b) Legislação da Ouvidoria: no sítio eletrônico da Ouvidoria da ANS, disponível em <http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/legislacao-da-ouvidoria>, há um link para a “Legislação da Ouvidoria”, em que é apresentada uma lista de leis, decreto e normativos internos relacionados ao tema ouvidoria. Com isso, a UA permite ao cidadão conhecer mais a ouvidoria e suas áreas de atuação, incrementa os esforços pela transparência.

Em relação a este último ponto, fazem-se apenas uma observação. A partir da consulta inicialmente na “Legislação da Ouvidoria” e, posteriormente, das reuniões realizadas junto à UA, bem como a resposta ao questionário, constatou-se a existência de normas próprias da unidade.

Todavia, percebe-se que a legislação relacionada não abarca todos os normativos acima. Assim, identificou-se apenas a necessidade de uma atualização da lista de tais normativos, resguardados os documentos cujo sigilo se mostre imprescindível, tais como: Lei 13.848 de 25 de junho de 2019, Resolução Regimental nº 1, de 17 de março de 2017 e Resolução Administrativa nº 65, de 1º de dezembro de 2016.

Entende-se que a disponibilização de tais documentos completa o rol de documentos disponíveis à sociedade, fomentando ainda mais a transparência da unidade. Tal achado guarda referência na Lei nº 12.527/2011 (art. 3º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 17) e Decreto nº 9.492 (art. 10, IV).

1.2. Designação de equipe específica para tratamento de denúncias

Por força das Leis nº 12.527/11 e nº 13.460/2017, os órgãos e entidades públicas devem proteger informações pessoais dos usuários, restringindo o acesso a quaisquer dados relativos à sua intimidade, vida privada, honra e imagem, caso não autorizado expressamente.

Ainda, o Decreto nº 10.153/2019 traz comandos específicos relacionados a salvaguardas a identidade de denunciante, cabendo destacar a necessidade de adoção de procedimentos específicos pela equipe de ouvidoria, tanto no envio das manifestações para áreas de apuração quanto entre unidades de ouvidoria, a exemplo da pseudonimização e do pedido de consentimento. Tais procedimentos estão alinhados, inclusive, à Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, Lei nº 13.708/2018, dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, nos meios físicos e digitais, assegurando ao cidadão medidas importantes de proteção, como as mencionadas anteriormente.

Assim, na condição de colaboradores de ouvidoria, os agentes públicos efetivos ou terceirizados devem ser norteados pelas diretrizes gerais de atendimento ao público, prescritas nos referidos normativos, qual seja adotar medidas visando a proteção às garantias individuais e à segurança dos usuários, como também garantir a proteção de suas informações pessoais e estarem aptos à realização de procedimentos específicos, como no caso de tratamento de denúncias.

Nesse sentido, conforme apontado na Seção A.4, a OUVID informou que há um grupo restrito de servidores que especificamente realizam a análise e tratamento de denúncias recebidas pela unidade, sendo uma adequada medida de segurança da informação para proteger os dados pessoais dos usuários e o teor dessas manifestações de ouvidoria contra possíveis acessos não autorizados e eventuais situações indesejáveis.

1.3. Planejamento prévio das ações

A Ouvidoria formaliza o planejamento anual das suas atividades em um Plano de Trabalho, conforme disposto no artigo 26 da Resolução Administrativa nº 65/2016, enquanto o acompanhamento da execução das ações é consignado no Relatório Anual de Atividades.

A análise realizada nos documentos referenciados para o exercício de 2019 apontou para o bom desempenho da Ouvidoria no cumprimento das ações propostas.

2. Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa

A Unidade informou que não possui fluxo formalizado para o tratamento das manifestações de ouvidoria. Em 2017 a Ouvidoria, com o auxílio da Diretoria de Gestão, mapeou o processo de atendimento das manifestações internas e externas, mas reconhece que ainda precisa de atualização face aos novos normativos legais sobre o assunto.

Sobre o controle das manifestações e tempestividade das respostas, a Ouvidoria utiliza planilha eletrônica para controle e adota prazos internos inferiores aos estabelecidos pela legislação, garantindo respostas de 100% das manifestações recebidas e o pleno atendimento dos prazos legais, nos exercícios de 2019 e 2020.

Por outro lado, a Resolução Administrativa nº 65/2016 dispõe sobre as normas e procedimentos necessários para os trabalhos da Ouvidoria, sobre a qual importa mencionar os seguintes aspectos relevantes ao trabalho em curso:

- a) a resolução não aborda a tipologia de “solicitação de providências” prevista no Decreto nº 9.492/2018 e
- b) o normativo não dispõe sobre a pseudonimização das denúncias antes do envio às áreas internas ou a outras ouvidorias, conforme previsto no Decreto nº 10.153/2019, apesar do artigo 10 da Resolução prever que será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da ouvidoria. O normativo interno precisa de atualização, uma vez que entrou em vigor antes da legislação indicada.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nas normas do Órgão Central do SisOuv, nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º).

3. Necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento

Dentre as 163 manifestações recebidas pela ouvidoria e analisadas na amostra do presente trabalho, 65 (40%) foram de reclamação sobre plano de saúde, que não é atribuição da Ouvidoria. Neste caso a resposta padrão ao usuário é a indicação dos Canais da Central de Atendimento.

A Unidade Avaliada informou que não estão claras para os beneficiários as competências da Ouvidoria e dos Canais de Atendimento da ANS geridos pela DIFIS, sendo recorrente os usuários acionarem a Ouvidoria para fazer reclamações sobre operadoras e que há algum tempo esse procedimento de envio de resposta padrão vem sendo estudado, mas até o momento a Ouvidoria não encontrou solução melhor do que a implementada, principalmente pelo fato de os usuários terem que apresentar dados altamente diferentes no momento do registro da manifestação nos canais administrados pela DIFIS, que tendem a evoluir para análise fiscalizatória.

No sítio da ANS, aba dos Canais de Atendimento, consta um banner “Fala sobre a ANS” que direciona o manifestante para a Plataforma Fala.BR, o que pode gerar dúvida quanto ao uso da plataforma administrada pela Ouvidoria para tratar de assuntos referentes às operadoras de planos de saúde.

Desse modo, faz-se necessária a atualização do sítio eletrônico da ouvidoria, a fim de contribuir com rol de informações disponíveis dos canais de atendimento e ampliar a acessibilidade e a experiência do usuário na navegação pelas páginas na Internet, e, ainda, de forma a atender o disposto no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade;
e

II - seção “ouvidoria”, em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao “Painel Resolveu?”;
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

4. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Adicionalmente, quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, conforme visto na Seção A.6, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o e-mail institucional e o Sistema SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas técnicas da ANS, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos.

Nessa esteira, ressalta-se que no período de análise das manifestações constantes da amostra ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, recentemente a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar, em ordem de prioridade:

- I – avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANS, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;
- II - formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria;
- III - atualizar a legislação relacionada ao tema de ouvidoria disponível em seu sítio eletrônico, a fim de conferir maior transparência normativa;
- IV - adequar o sítio eletrônico da ANS ao tema relacionado de Canais de Atendimento, de modo a deixar mais claro e intuitivo ao usuário os canais que tratam dos assuntos próprios de ouvidoria e os não próprios, principalmente aqueles decorrentes de reclamação de planos de saúde; e
- V - avaliar a possibilidade da portabilidade das manifestações recebidas pela ouvidoria para os canais que tratam das operadoras de saúde.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ANS, bem como fluxos e procedimentos para atender as demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, o Painel Resolveu?, a análise de amostra das manifestações do ano de 2019, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capazes de contribuir para o atendimento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do curto prazo de conclusividade das respostas e do ótimo desempenho no tratamento das manifestações, conforme apontamentos nos apêndices A e B do presente relatório.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de accountability; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

Apêndice A - Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Especial – Agência Reguladora
Localização na estrutura do órgão	Órgãos Vinculados – Diretoria Colegiada
E-mail	ouvidoria@ans.gov.br
Página na Internet	http://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria
Endereço	Av. Augusto Severo, 84, 9º andar, Centro Rio de Janeiro-RJ CEP 20021-040
Telefone - Canais de Atendimento	(21) 2105-0000 (Ouvidoria) Disque ANS: 0800 701 9656
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Presencial: de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h30 Telefone: de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h
Ouvidor	João Luis Barroca de Andrea Servidor Público Federal – Médico – ANS/MS CGE 000.2 - Cargo Comissionado de Gerência Executiva - Nomeado em outubro de 2018 até outubro de 2020
Ouvidor Substituto	João Paulo Dias de Araújo – Cargo de Coordenador de Operações de Ouvidoria - Nomeado em dezembro 2020

A.2 Competências

No artigo 15 da Resolução Regimental nº 01/2017 são descritas as competências da Ouvidoria da ANS, a saber:

Art. 15. À Ouvidoria - OUID compete:

I - acompanhar e avaliar permanentemente a atuação da ANS, recomendando, quando couber, correções necessárias ao seu aprimoramento;

II - formular e encaminhar as demandas recebidas aos órgãos competentes, em especial, às Diretorias da ANS;

III - dar ciência ao Diretor-Presidente e aos demais Diretores da ANS, de infringências de normas de assistência suplementar à saúde, às quais a OUID tiver acesso, no cumprimento de sua missão;

IV - produzir, semestralmente, ou quando oportuno, relatórios com apreciações críticas sobre a atuação da ANS, encaminhando-os, em especial, à DICOL, 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;

V - ouvir as reclamações de qualquer cidadão, relativas a infrações às normas da assistência suplementar à saúde;

VI - receber denúncias de quaisquer violações de direitos individuais ou coletivos de atos legais relacionados à assistência suplementar à saúde, bem como qualquer ato de improbidade administrativa, praticados por agentes ou servidores públicos de qualquer natureza, vinculados direta ou indiretamente às atividades da ANS;

VII - receber demandas dos agentes sujeitos ou não à regulação da ANS;

VIII - promover as ações necessárias à apuração das demandas recebidas e recomendar a adoção das providências necessárias ao atendimento das mesmas;

IX - manter e garantir o sigilo da fonte e a proteção do denunciante, quando for o caso;

X - encaminhar o fato denunciado para a Diretoria de Fiscalização quando se tratar de denúncia acerca de infração à legislação relativa à saúde suplementar;

XI - dar conhecimento imediato à PPCOR 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 ANS;

XII - exercer as atividades de ouvidoria interna, recebendo elogios, reclamações, sugestões e consultas do corpo funcional, e recomendar a adoção das providências necessárias para resolução de problemas que repercutam no desempenho institucional da ANS, nos termos de suas competências regimentais;

XIII - manter registro cadastral atualizado das ouvidorias privadas;

XIV - receber, analisar e avaliar as informações com base nos relatórios das ouvidorias privada;

XV - acompanhar a atuação das ouvidorias privadas, no âmbito do mercado de saúde suplementar;

XVI - instaurar e instruir o processo administrativo de apuração de infrações e aplicação de sanções por descumprimento da legislação de saúde suplementar, relativo ao não envio de informações periódicas de sua competência.

As reclamações sobre operadoras de planos de saúde não são de competência da ouvidoria, possuem canal próprio e competem à Diretoria de Fiscalização, conforme previsto no artigo 11 da Resolução Regimental nº 01/2017:

Art. 11 À Diretoria de Fiscalização - DIFIS compete:

(...)

V – planejar, coordenar, organizar e controlar as atividades da Central de Relacionamento da ANS, e gerenciar o serviço do Disque ANS;

(...)

Com relação às operadoras de planos de saúde, a ANS disponibiliza também os canais de atendimento dos próprios planos de saúde, com orientação para que o consumidor procure a ouvidoria da operadora. A Resolução Normativa nº 323/2013 dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de Ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. O artigo 6º da Resolução estabelece que:

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.

A operadora de plano de saúde deverá encaminhar à Ouvidoria da ANS, ao final de cada ano, o Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias, contendo as manifestações recebidas, ações desenvolvidas e recomendações de medidas corretivas e de melhoria de processos de trabalho, conforme previsto no art. 4º da RN 323/2013, regulamentado pela Instrução Normativa - IN nº 2/2014.

O objetivo do REA-Ouvidorias é fornecer ao representante legal da operadora subsídios para o aperfeiçoamento dos respectivos processos de trabalho e padronizar os dados e informações enviados à ANS.

O REA-Ouvidorias foi premiado com o 1º lugar na Categoria “Aprimoramento das Atividades de Ouvidoria” no 2º Concurso de Boas Práticas da Controladoria-Geral da União - CGU, em 2014.

A.3 Normativos Internos

A Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 dispõe sobre as normas e procedimentos para os trabalhos da Ouvidoria, sobre a qual importa mencionar os seguintes aspectos relevantes ao trabalho em curso:

- O art. 5º estabelece o tratamento das manifestações nas seguintes etapas:

I – recebimento da manifestação;

II – classificação da manifestação;

III – encaminhamento à área técnica;

IV – resposta preliminar ao demandante;

V – acompanhamento do trâmite;

VI – recebimento da resposta da área técnica;

VII – envio da resposta final ao demandante; e

VIII – arquivamento da manifestação.

Parágrafo único. As etapas constantes dos incisos III, IV, V e VI serão seguidas somente nos casos em que haja necessidade de encaminhamento à área técnica.

- O art. 6º define que a Ouvidoria deverá certificar-se de que a manifestação é pertinente, considerada pertinente aquela que verse sobre serviço prestado pela ANS, caso contrário deverá ser informado o canal adequado na Agência e encerrada a manifestação na Ouvidoria;
- O artigo 7º estabelece que a denúncia que envolver prática de atos ilícitos por agentes públicos será encaminhada pela Ouvidoria aos órgãos de apuração, sendo o demandante informado acerca do encaminhamento e a demanda encerrada no âmbito da Ouvidoria;
- O normativo não dispõe da pseudonimização das denúncias antes do envio às áreas internas ou a outras ouvidorias. Os artigos 10 a 12 fazem menção à proteção da identidade do demandante e do acesso às manifestações pelas áreas de apuração, mas não há sistematização dos dispositivos previstos no Decreto nº 10.153/2019, que entrou em vigor após a vigência da referida Resolução:

Art. 10. Será mantido sigilo sobre a identidade do demandante, quando for necessário ou solicitado, a critério da Ouvidoria.

Art. 11. As áreas técnicas da ANS terão acesso ao conteúdo da manifestação caso seja necessário à apuração.

Art. 12. É de responsabilidade de todas as áreas técnicas da ANS a observância do art. 10 desta RA.

- Na Seção III – Dos prazos de Respostas, o artigo 17 dispõe que as reclamações, consultas ou sugestões recebidas pela Ouvidoria serão respondidas de forma conclusiva ao demandante no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, prazo menor do que o previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 e no artigo 18 do Decreto nº 9.492/2018, que estabelecem o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período. Entretanto, a referida seção não faz referência aos prazos para as respostas das denúncias e elogios;
- Na Seção IV – Da forma de tramitação das manifestações, dispõe que as manifestações serão encaminhadas às áreas técnicas, por meio de sistema eletrônico utilizado pela Ouvidoria. As áreas técnicas deverão indicar interlocutores, que fornecerão as respostas das manifestações à Ouvidoria via sistema eletrônico;
- O artigo 25 estabelece que a Ouvidoria elaborará relatórios com conjunto de informações sobre demandas recebidas, incluindo o tempo médio de atendimento e outras informações julgadas necessárias, com divulgação trimestral na intranet e anual no Portal da ANS, por meio do Relatório de Atividades da Ouvidoria; e
- O artigo 26 prevê que até o último dia de fevereiro de cada ano, a Ouvidoria apresentará à Diretoria Colegiada o seu Plano de Trabalho para o exercício corrente, com a definição das ações a serem implementadas no período.

Além da RA nº 65/2016, a Ouvidoria da ANS está submetida aos seguintes normativos internos:

- i. Resolução Regimental nº 1, de 17 de março de 2017, que instituiu o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, e dá outras providências;
- ii. Resolução Normativa nº 323, de 03 de abril de 2013, que dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde; e
- iii. Instrução Normativa nº 2, de 18 de dezembro de 2014, que regulamentou o inciso VI e o § 1º do art. 4º da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013, para dispor sobre o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A equipe atual da Ouvidoria, já incluindo o Ouvidor Substituto - uma vez que o novo Ouvidor ainda não foi nomeado - é formada por quatro servidores de carreira da ANS e dois colaboradores terceirizados. Segundo o Ouvidor Substituto, a força de trabalho consegue cumprir adequadamente as suas atribuições, mas com o incremento das atividades proporcionado pela Lei Geral das Agências Reguladoras (Lei nº 13.848/2019) e a situação de contingência em razão de afastamento de servidor por motivos de saúde, foi dado início a tratativas para receber servidor cedido.

A equipe da ouvidoria participou, nos últimos dois anos, de cursos de capacitação e certificação em ouvidorias públicas, tratamento de denúncias e avaliação de serviços e conselhos de usuários.

O tratamento das manifestações do tipo denúncia é feito pelo Coordenador de Operações da Ouvidoria e pelo próprio Ouvidor.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico adequado próprio e específico para os atendimentos presencial e telefônico, funcionando de segunda a sexta-feira.

A.5 Canais de Atendimento

A Plataforma Fala.BR constitui o principal canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, conforme evidenciado a seguir:

CANAL DE ATENDIMENTO	PERCENTUAL DAS MANIFESTAÇÕES
Fala.BR	78%
Telefone	15%
Outros	7%
TOTAL	100%

Fonte: Relatório de Atividades de Ouvidoria ANS, 2019.

As manifestações registradas diretamente pelos usuários na Plataforma Fala.BR corresponderam a 78% do total de manifestações recebidas, seguidas pelas originadas de contato telefônico e por último pelas outras formas de contato (e-mail, carta e atendimento presencial).

A disponibilização do atendimento telefônico, em setembro de 2019, por intermédio da Central de Atendimento da ANS – Disque ANS, telefone 0800 7019656, opção 5, contribuiu para o aumento de 61% no número das manifestações recebidas pela Ouvidoria, que passou de 3.329 em 2019 para 5.355 em 2020.

As manifestações sobre as operadoras de planos de saúde possuem canais de atendimento próprio, cujo tratamento não compete à Ouvidoria, e sim à Divisão de Fiscalização – DIFIS, conforme previsto no artigo II da Resolução Regimental nº 01/2017. O consumidor possui as seguintes opções de atendimento: a) Fale Conosco, b) Disque ANS, c) Central de Atendimento para deficientes auditivos, d) atendimento presencial nos núcleos; e) contatos das ouvidorias dos planos privados de saúde.

O atendimento presencial da Ouvidoria é realizado por pelo menos dois servidores do setor na sala exclusiva da unidade, localizada no 9º andar da sede da ANS, no Rio de Janeiro.

A ouvidoria não utiliza as redes sociais – Facebook, Telegram, Whasapp, Twitter, SMS, Messenger, chat – para recebimento das demandas de ouvidoria.

A Ouvidoria divulga os canais de atendimento para o público interno, tendo como principal canal para o recebimento das manifestações a Plataforma Fala.BR. As principais formas de divulgação dos canais da ouvidoria interna são: a) campanha de comunicação anual e b) botão denominado Ouvidoria Interna na Intranet. Quando o servidor ou colaborador clica na imagem, ele é direcionado para uma página com texto que indica o formulário do Fala.Br e a possibilidade de atendimento presencial.

A.6 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel Resolveu? e pelos Relatórios de Atividades da Ouvidoria disponibilizados no sítio da Agência.

O Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, administrado pela Diretoria de Fiscalização, era utilizado pela Ouvidoria para o recebimento das manifestações do atendimento telefônico prestado pelo Disque ANS, transportadas manualmente para o Fala.BR. A equipe da Ouvidoria informou que no documento de contratação da empresa terceirizada do Disque ANS foi feita a previsão para que os atendentes cadastrem as manifestações diretamente no Fala.BR. Após o início da vigência do novo contrato, no início do corrente ano, a Ouvidoria da ANS realizou treinamento desses profissionais, que atualmente já exercem a atividade de cadastro de manifestações direto no Fala.BR. Por conseguinte, o SIF deixou de ser utilizado pela Ouvidoria para fazer o cadastro manual das manifestações recepcionadas pelo Disque ANS.

Quanto aos sistemas utilizados para trâmite interno das manifestações para as áreas técnicas da ANS, a Ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para encaminhar as denúncias para as áreas de apuração, com acesso restrito, por conterem informações protegidas por sigilo legal.

Já as demais manifestações são encaminhadas aos interlocutores das áreas técnicas pelo e-mail institucional, com adoção de planilha eletrônica, preenchida manualmente, para o controle dos encaminhamentos e prazos de atendimento. Em que pese as respostas a 100% das manifestações e em prazo inferior ao previsto na legislação, o procedimento adotado pela UA demonstra uma

fragilidade de controle, por apresentar riscos de vazamento de informações protegidas pela Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e perdas de prazos de respostas, situação que ficou mais sensível com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), além de contrariar o artigo 20 da Resolução Administrativa – RA nº 65/2016, que prevê o encaminhamento das manifestações para as áreas técnicas, por meio de sistema eletrônico utilizado pela Ouvidoria.

A UA admitiu o risco apontado no trâmite das informações por e-mail, ainda que pequeno, e informou que há expectativa de utilização da nova funcionalidade da Plataforma Fala.BR em 2021, que passou a permitir o acesso dos interlocutores das áreas.

A.7 Carta de Serviços aos Usuários

Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

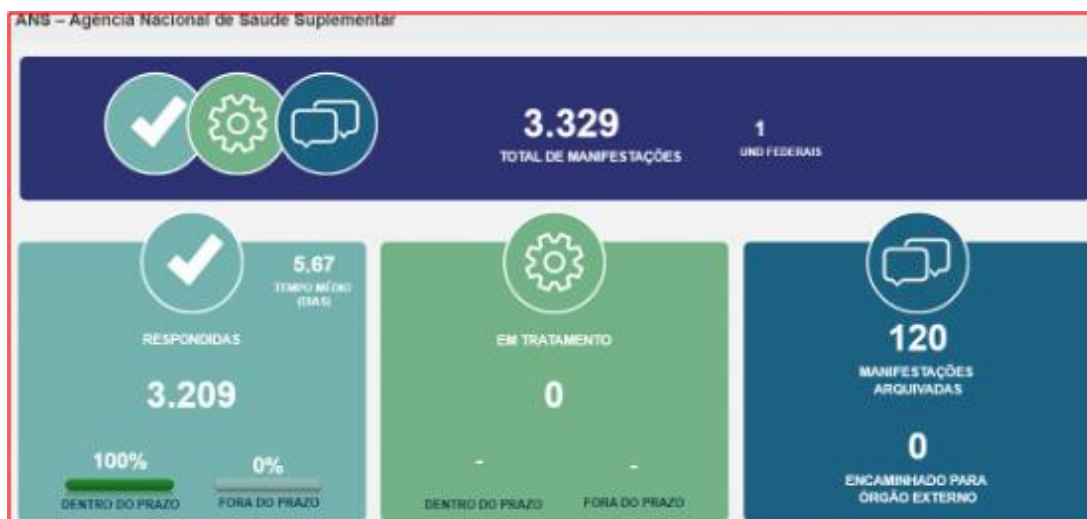
Na página da ANS tem uma aba específica para a Carta de Serviços, que remete ao Portal Gov. BR, com arquivo para baixar em PDF, atualizado em julho de 2019. No total a ANS disponibiliza 39 serviços ao cidadão, disponíveis para consulta no sítio <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-saude-suplementar>.

A.8 Dados do Painel Resolveu

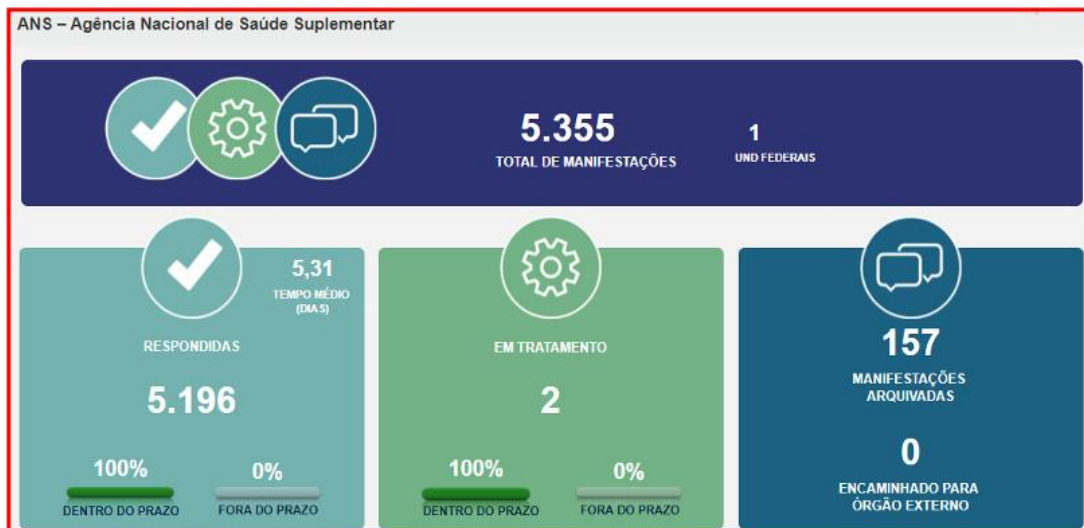
O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e os exercícios de 2019 e 2020.

2019



2020



2019



2019



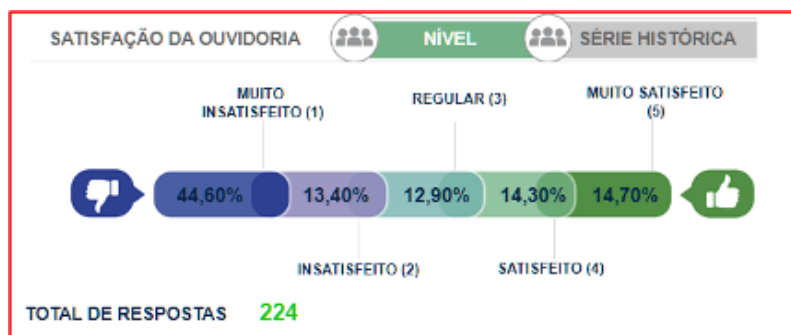
2020



2020



2019



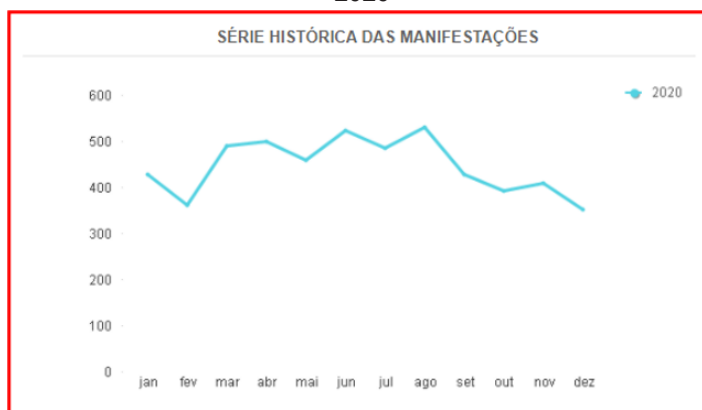
2020



2019



2020



A.9 Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Conforme demonstrado no Painel Resolveu?, exercícios 2019 e 2020, a Ouvidoria da ANS respondeu 100% das manifestações em prazo bem inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017 (prazo de trinta dias, prorrogável por igual período). Em 2019 foram respondidas 3.209 manifestações com tempo médio de resposta de 5,67 dias e em 2020 foram respondidas 5.196 manifestações com tempo médio de 5,31 dias.

A reclamação e solicitação foram as tipologias de manifestação mais recebidas pela ANS, corresponderam a 84% do total em 2019 e 85% em 2020. Já as denúncias corresponderam a tipologia de menor incidência, representando apenas a 2% das manifestações em 2019 e 0,7% em 2020.

As manifestações do tipo sugestão e elogio tiveram um aumento em 2020, passando de 2,9% em 2019 para 4,2% em 2020 e de 1,5% em 2019 para 3,5% em 2020, respectivamente.

O assunto mais demandado nas manifestações foi a Saúde Suplementar, com 3.128 manifestações em 2019 (94% do total) e 4.483 em 2020 (84% do total). No exercício de 2020, o segundo assunto de maior demanda foi o Coronavírus (Covid-19) com 692 ocorrências.

Na amostra analisada, 100% das reclamações e dos elogios foram respondidos no mesmo dia. Relativamente às reclamações, existem diversos casos de demandas relacionadas a planos de saúde, que recebem resposta padrão com a informação do canal correto para a manifestação. O prazo médio de respostas das denúncias foi de 9,7 dias, das solicitações de 5,3 dias, das sugestões 4,6 dias e das comunicações de irregularidades 1,9 dias. Apesar do incremento de 62% no número de manifestações em 2020, a UA manteve um excelente tempo médio de resposta.

O Relatório de Atividades da Ouvidoria 2019 apontou que as demandas recebidas pelo Canal de Ouvidoria com temática pertinentes à ANS são classificadas em próprias e não próprias de ouvidoria, sendo as próprias aquelas manifestações relacionadas com o desempenho, processo de trabalho, serviços prestados pela agência e demandas sobre os agentes públicos que atuam na ANS.

Em 2019 foram registradas 52% de demandas próprias de ouvidoria e 48% não próprias. O tempo médio de finalização das demandas não próprias de ouvidoria foi de 1,8 dias, enquanto das demandas próprias foi de 9,2 dias. O baixo tempo para conclusão das respostas das demandas não próprias, que não precisam de interlocução com a área técnica e normalmente tem resposta padrão, reduz o tempo médio de resposta, mas mesmo sem essas demandas o tempo médio de 9,2 dias ainda é bem inferior ao prazo legal.

Outro fator que pode explicar o baixo tempo médio de resposta, além da qualidade técnica da equipe e a boa interlocução da ouvidoria com as demais áreas, é a adoção de prazos internos inferiores aos estabelecidos na Lei nº 13.460/2017 para a manifestação da área técnica, enquanto a lei estabelece um prazo de vinte dias, prorrogável por igual, a Resolução Administrativa nº 65/2016 da ANS prevê um prazo de quinze dias prorrogável por mais dez dias.

Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, houve um total de 224 respostas em 2019 e 496 em 2020, que corresponde a 8,6% do total das manifestações respondidas pela ANS no período de 01/01/2019 a 31/12/2020. Apesar do registro reduzido na pesquisa de satisfação, o resultado apontou níveis baixos de satisfação, em que os usuários informaram que não tiveram suas demandas resolvidas em 55% dos casos em 2019

e 58% em 2020, bem como ficaram muito insatisfeitos e insatisfeitos com a resposta recebida em 58% dos casos em 2019 e 57,5% em 2020.

A UA esclareceu que a saúde suplementar tem algumas especificidades e uma delas é que a insatisfação do usuário muitas vezes é associada à atividade finalística da ANS, notadamente no que se refere à regulação da saúde suplementar, inclusive, em relação a aspectos legais, fora da esfera de competência da Agência.

Em que pese o baixo número de respostas e a justificativa apresentada, o nível de satisfação apresentado deve ser utilizado como subsídio para o aprimoramento do processo de trabalho da ouvidoria e das demais áreas da Agência, além de apontar para a necessidade de ações de fomento à participação dos manifestantes.

Apêndice B - Relato da Análise da Amostra

Com a finalidade de avaliar a atuação da UA no tratamento das manifestações, optou-se pela seleção de uma amostra de manifestações.

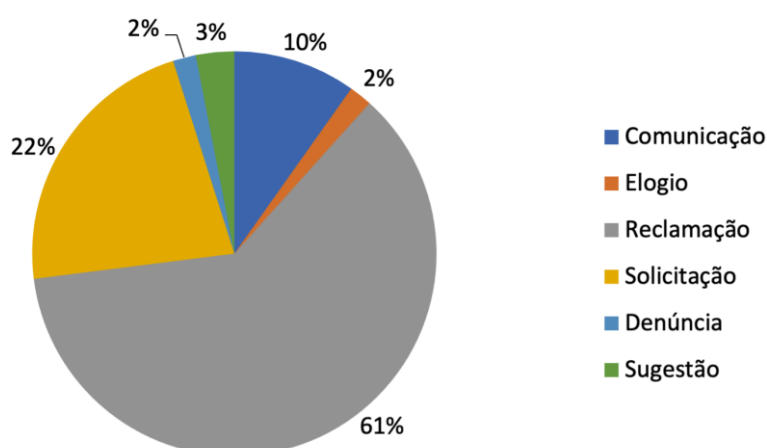
Utilizou-se como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR em 2019, tendo sido consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no exercício considerado.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão).

A ANS recebeu 3.220 manifestações em 2019, sendo realizada uma amostra de 5% do universo.

Dentre o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS no ano de 2019, foi extraída uma amostra de 163 manifestações, contendo a seguinte distribuição por tipologia:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



B.1 Metodologia para Obtenção da Amostra

A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários na Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

- a) **Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação na Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação na Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

b) Satisfação do usuário: para este item foram consideradas as informações constantes do Painel Resolveu?. É necessário destacar que o sistema disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa –, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria.

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação na Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/17 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

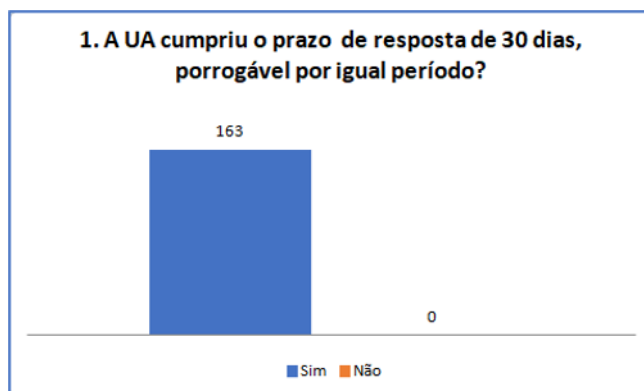
Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de doze perguntas elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo à Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?*
- 8. A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*

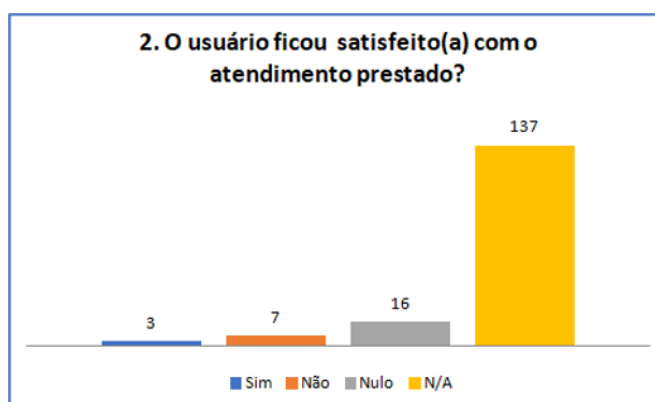
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir^{2,3}.

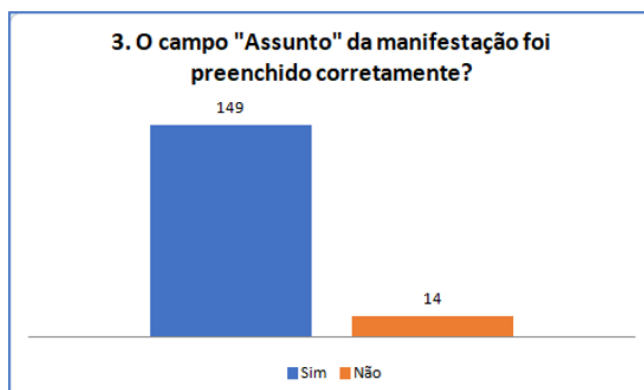
Adicionalmente, consta abaixo a síntese das respostas às perguntas que direcionaram as avaliações:



Como se observa no gráfico da Pergunta 1, a Ouvidoria da ANS respondeu a todas as manifestações no prazo estipulado na legislação.



Considerando que 137 das 163 manifestações examinadas não tiveram as respectivas pesquisas de satisfação respondidas, o que prejudica a avaliação deste item.

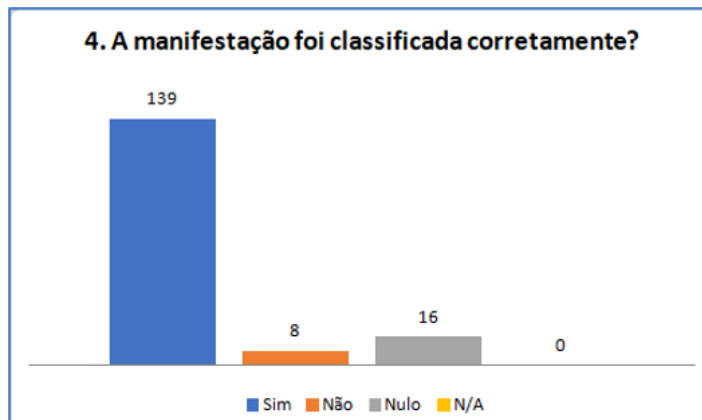


² Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado e que "Nulo" é referente à manifestação anônima, não sendo possível de ser avaliada.

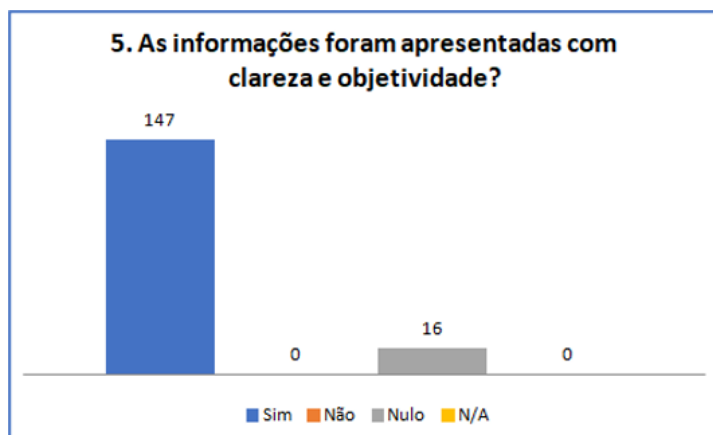
³ Os gráficos já consideram as reclassificações dos tipos das manifestações examinadas, conforme apresentado na avaliação final da manifestação (Análise Individual das Manifestações).

Quanto ao assunto, considerou-se como preenchimento correto as situações em que o tema tratado nas manifestações possuía correlação, ainda que de forma tangencial, com a informação contida no campo assunto na Plataforma Fala.BR.

Destaca-se que normalmente os assuntos são tratados de forma genérica como Saúde Suplementar, mesmo quando se trata de dificuldade de acessar as informações no sítio.

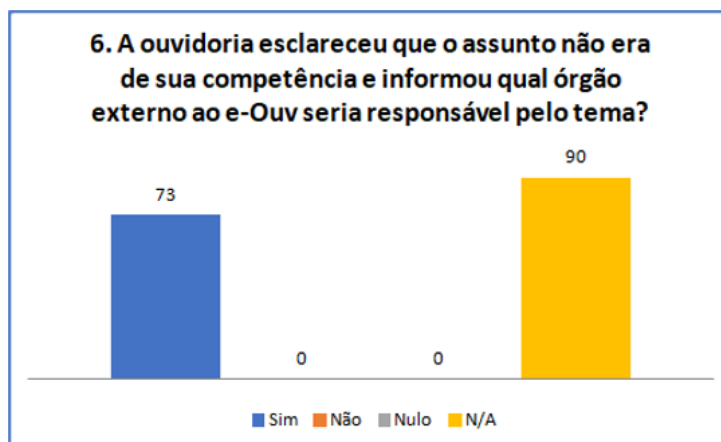


Foram assinaladas com "Nulo" as 16 comunicações da amostra, visto que nesse caso a classificação ocorre automaticamente na Plataforma Fala.BR e não há possibilidade de alteração por parte das ouvidorias.



Em relação à objetividade e clareza, não foi observada falha. Foram assinaladas com "Nulo" as 16 comunicações da amostra.

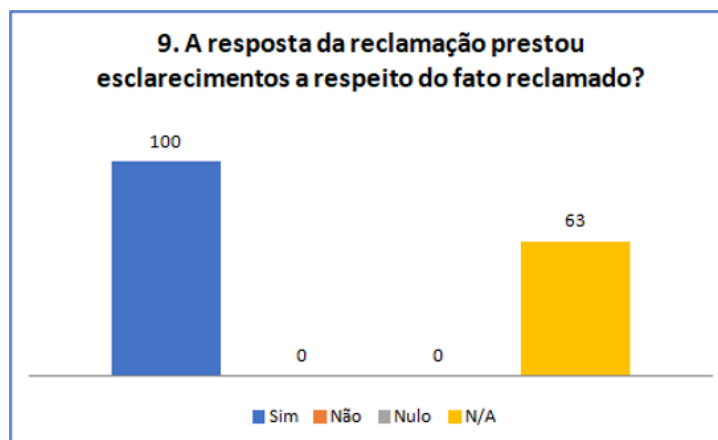
Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. Em 65 dos 163 registros avaliados, as respostas tratavam de texto padrão encaminhando para o Canal de Atendimento da ANS, porém naqueles que a demanda requeria resposta não padronizada, a Ouvidoria da ANS buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos.



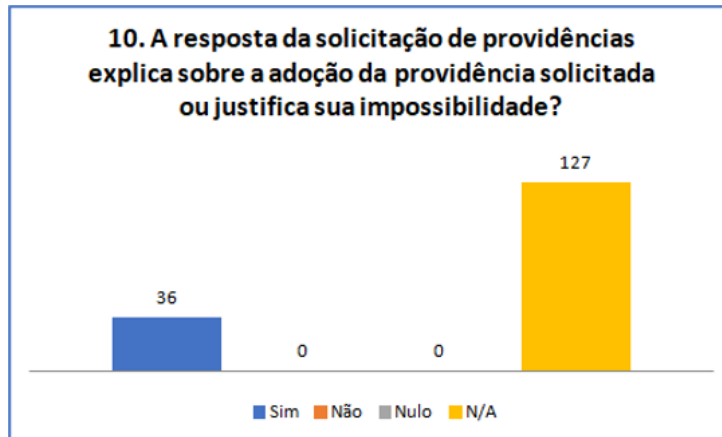
Quanto à pergunta 6, destaca-se que foi atribuído como resposta “Sim” os casos em que a Ouvidoria indicava o Canal de Atendimento da ANS. Observou-se bom desempenho da Ouvidoria quanto a esse ponto, tendo sido verificado um caso em que poderia ter sido informado ao manifestante que por se tratar de verbas estaduais, a manifestação deveria ser encaminhada ao Tribunal de Contas do Estado.

Em relação à **pergunta 7 - “A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?”**, não houve ocorrência na amostra que se relacionasse a esse contexto.

Observou-se na **questão 8 “A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento aos órgãos apuratórios e as providências adotadas?”** que das três denúncias da amostra, uma tratava-se de reclamação de farmácia de manipulação, outra sobre qualidade do tratamento do paciente em hospital, assuntos que não são de competência da ANS e a única considerada apta apresentou a devida indicação das providências adotadas, qual seja, o encaminhamento para a Comissão de Ética.



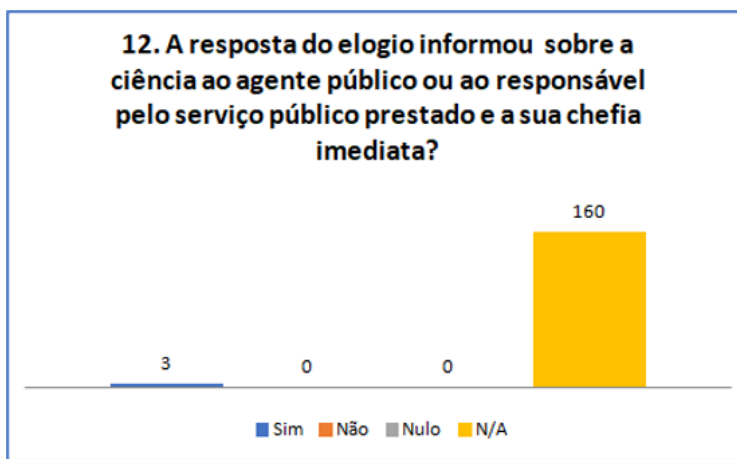
O gráfico da Pergunta 9 revela que em 100 manifestações, ou seja, 100% dos casos de manifestações do tipo reclamação houve prestação de esclarecimentos a respeito do fato reclamado. Cabe salientar que em 42 reclamações o manifestante classificou corretamente a manifestação, porém utilizou o canal inadequado, por isto foi considerado que a ANS prestou o devido esclarecimento sobre o fato reclamado quando informou o canal próprio disponível para este tipo de atendimento, muito embora poderia existir uma rotina de portabilidade das manifestações entre os diversos canais.



Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observou-se que todas as respostas procuraram atender ao solicitante.



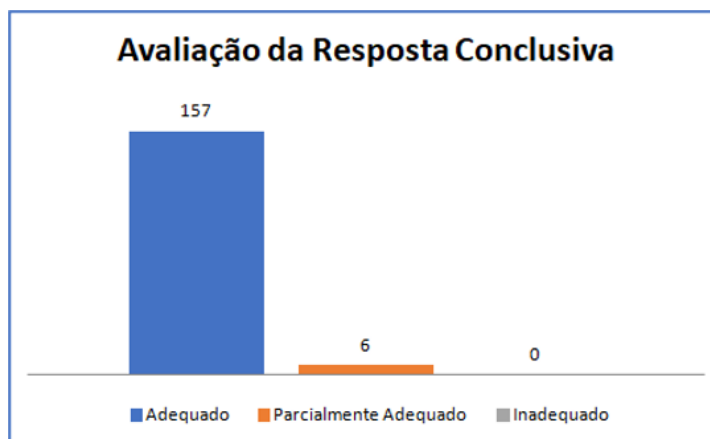
As manifestações com conteúdo de sugestão abarcaram o tema de inserção de procedimentos de saúde. Nestes casos, foi apresentada uma resposta padrão que informa a periodicidade de revisão destes procedimentos. Consideramos que o tratamento dado atendeu ao que prescreve o Decreto nº 9.492/2018. Houve uma sugestão que já era adotada pela ANS e o manifestante não sabia.



No que tange aos elogios, os três casos analisados são de atuação da ANS, sendo que em um deles, apresenta elogio nominal a duas atendentes do Canal de Atendimento da ANS.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O gráfico abaixo sintetiza a opinião geral acerca desses aspectos:



Onde:

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Quanto aos casos de “parcialmente adequados” foram referentes a cinco reclamações e uma solicitação, cujas respostas ficaram incompletas, em especial uma reclamação que faltou indicar o órgão competente para encaminhamento, no caso o Tribunal de Contas do Estado.

Pelo exposto, a Ouvidoria da ANS apresentou um ótimo desempenho no tratamento das manifestações, considerado adequado em 96% dos casos analisados.

Finalmente, a lista das 163 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁴. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escorreito.

⁴ Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C - Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação

Após encaminhamento do relatório preliminar via Ofício nº 11830/2021/CGOUV/OGU/CGU, de 15/06/2021, foi dado um prazo quinze dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 28/06/2021, foram discutidos os três achados encontrados e as cinco recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Na sequência, a UA encaminhou o Ofício nº 27/2021/OUVID/DICOL, datado de 30/06/2021, em que é apresentada a Nota Técnica nº 3/2021/OUVID/DICOL, na qual são feitas considerações sobre o Relatório Preliminar de Avaliação, a Análise Individual das Manifestações e apresentado o Plano de Ação contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

As considerações e ponderações da UA em face do teor dos achados e das recomendações do Relatório Preliminar de Avaliação são apresentadas de forma resumida a seguir:

C.1 Achado 2 - “Ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa”

A respeito do Achado 2 apontado no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(...) Sobre a ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações, que deu origem à recomendação II, de fato, não há formalização atual. Os documentos existentes, que incluem o fluxograma e documento que dispõe sobre o tratamento das demandas externas e internas da Ouvidoria da ANS, foram elaborados em 2017 e disponibilizados durante o período de avaliação.

Ocorre que tais documentos necessitam de atualização, considerando as alterações normativas e a disponibilização do Sistema Fala.Br, que passou a ser utilizado pela ANS em 2018, quando ainda era denominado e-OUV. Insta esclarecer que no Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2021 está prevista a atualização destes documentos”

“No que se refere à desatualização normativa, este tema é mais detalhado na página 7 do Relatório Preliminar, ao mencionar aspectos da Resolução Administrativa – RA nº 65/2016 da ANS (...) Importante observar que as ausências indicadas serão objeto de atualização normativa, com o compromisso de encaminhamento de proposta à Presidência da ANS, para seja iniciado o processo de revisão da norma.

Este processo deverá seguir rito próprio, que inclui etapas como apreciação pela Diretoria Colegiada da ANS, análise jurídica da Procuradoria Federal junto à ANS e aprovação da Diretoria Colegiada. Acrescenta-se que, não obstante, a Ouvidoria da ANS já observa os normativos citados no andamento de seus trabalhos, considerando se tratar de disposições previstas nos Decretos citados pela OGU.”

C.2 Achado 3 - “Necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento”

A respeito do Achado 3 apontado no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(…) preliminarmente cabe esclarecer que o portal da ANS está em processo de migração para o portal único do Governo Federal – Gov.Br, endereço <https://www.gov.br/ans/pt-br>. Nesse sentido, a Ouvidoria da ANS irá proceder à revisão proposta, que inclui a disposição das informações relacionadas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, que define o conteúdo mínimo das informações a serem exibidas nos sítios das unidades do SisOuv.

Sobre a recomendação para se avaliar a possibilidade da portabilidade das manifestações recebidas pela Ouvidoria para os canais que tratam das operadoras de saúde, faz-se necessário esclarecer que o tema é objeto de reflexão constante pela Ouvidoria da ANS, que inclusive abordou o assunto em reunião recente com a Diretoria de Fiscalização da ANS (DIFIS), área técnica da Agência responsável por este serviço. Na oportunidade, foram apontadas algumas dificuldades técnicas para que o encaminhamento seja possível, como a especificidade deste tipo de atendimento, que requer diversos dados do cidadão que não são disponibilizadas no Sistema Fala.Br, problema mencionado no Relatório Preliminar.

Não obstante o fato de que a Central de Atendimento conta com canais próprios para consultas e reclamações sobre planos de saúde, já adaptados para a inclusão de todos os dados necessários à apuração, a Ouvidoria irá formalizar junto à Diretoria de Fiscalização uma consulta acerca da viabilidade do encaminhamento interno de tais demandas.”

C.3 Achado 4 - “Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas”

Por fim, a respeito do Achado 4 apontado no Relatório Preliminar, a UA teceu os seguintes comentários:

“(…) Releva esclarecer que antes da publicação da Portaria CGU nº 581/2021 a Ouvidoria da ANS utilizava o e-mail institucional como meio principal de encaminhamento, sendo o uso do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) voltado aos casos de denúncias. Tal esclarecimento foi prestado através do questionário respondido, através da resposta ao item 17 daquele documento.

Após a entrada em vigor da Portaria CGU nº 581/2021, a Ouvidoria da ANS vem envidando esforços no intuito adaptar o fluxo de tratamento de manifestações para que este se restrinja, cada vez mais, ao âmbito do Fala.BR.

Os interlocutores das áreas técnicas da ANS vem sendo incluídos no sistema Fala.Br, mediante a realização de reuniões de apresentação e treinamento, nas quais são difundidas a necessidade de ampla utilização do sistema.

Como resultado desses esforços, tem-se que as cinco Diretorias da ANS já foram devidamente incluídas no sistema e o encaminhamento de manifestações já é realizado dentro do Fala.Br. Além disso, os principais órgãos de apuração de denúncias, quais sejam a Corregedoria e a Comissão de Ética da ANS, também já estão abarcados no trâmite via sistema, o que garante a devida proteção dos dados do denunciante. Diante do exposto, cabe elucidar que restam apenas algumas unidades da Agência, as quais recebem número pequeno de manifestações, a serem incluídos no Fala.Br. No entanto, pretende-se implementar o fluxo de encaminhamento via sistema em breve com estas unidades, o que acarretará o desuso definitivo de outras ferramentas, como o e-mail institucional e o SEI.”

C.4 Análise da Equipe de Avaliação e Plano de Ação da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar

A UA consignou na conclusão da Nota Técnica nº 3/2021/OUVID/DICOL que “(...) as recomendações propostas pela OGU são pertinentes e apresentam alto potencial de melhoria dos processos de trabalho e serviços prestados por esta unidade. Os estudos apresentados, devido ao elevado grau de detalhamento, certamente deverão ser objeto de análise profunda pela Ouvidoria da ANS e subsidiarão ações de aperfeiçoamento”.

Assim, considerando que a UA não questionou os achados apresentados no Relatório Preliminar e que as recomendações estão com estado “Em Andamento” no Plano de Ação, não se vislumbra necessidade de análise específica por parte da equipe de avaliação.

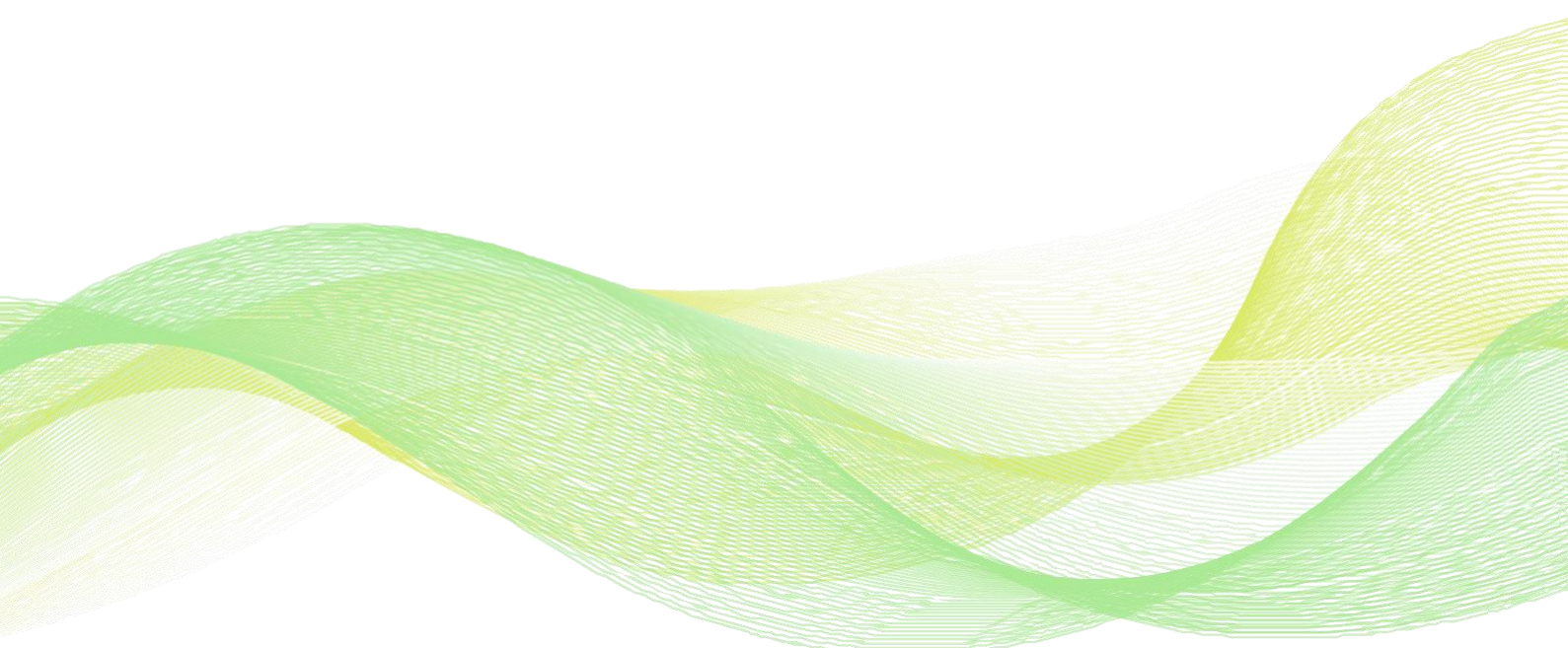
Abaixo segue o Plano de Ação apresentado pela UA, que contém as medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido na íntegra neste relatório a seguir:

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR				
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	PRAZO PARA IMPLEMENTAÇÃO	ESTADO ATUAL	BENEFÍCIO
I - avaliar a utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANS, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais	I-Apresentação do sistema Fala.BR para as áreas respondentes;	Setembro/2021	Em Andamento	Maior segurança no encaminhamento das demandas, permitindo a rastreabilidade das informações
II - formalizar o fluxo interno para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator no processo, a fim de manter os índices de atendimento já alcançados pela Ouvidoria	Atualização do Mapeamento de processos da Ouvidoria	Dezembro/2021	Prevista no Pano de Trabalho 2021	Maior transparência quanto ao trâmite das manifestações de Ouvidoria
III - atualizar a legislação relacionada ao tema de ouvidoria disponível em seu sítio eletrônico, a fim de conferir maior transparência normativa	Atualização da página da Ouvidoria no Portal da ANS	Setembro/2021	Em Andamento	Maior transparência para os usuários quanto às informações atinentes à atividade de ouvidoria
IV - adequar o sítio eletrônico da ANS ao tema relacionado de Canais de Atendimento, de modo a deixar mais claro e intuitivo ao usuário os canais que tratam dos assuntos próprios de ouvidoria e os não próprios, principalmente aqueles decorrentes de reclamação de planos de saúde	Atualização da página da Ouvidoria no Portal da ANS	Setembro/2021	Em Andamento	Maior transparência para os usuários quanto às informações atinentes à atividade de ouvidoria
V - avaliar a possibilidade da portabilidade das manifestações recebidas pela ouvidoria para os canais que tratam das operadoras de saúde	Encaminhamento de consulta à Diretoria de Fiscalização sobre a viabilidade de se realizar o encaminhamento interno das demandas	Outubro/2021	Em Andamento	Busca de solução conjunta para o melhor tratamento das manifestações não-próprias de ouvidoria

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificada em: “Atendida”, “Não Atendida”, “Prevista”, “Em Andamento” e “Em Atraso”.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das cinco recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.



www.cgu.gov.br



[cguonline](#)



[cguonline](#)



[cguoficial](#)



[cguonline](#)



[cguoficial](#)

CONTROLADORIA-GERAL
DA UNIÃO