



ANS divulga o REA-Ouvidorias 2017



A ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar divulga o Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias das operadoras de planos privados de assistência à saúde REA 2017, ano base 2016.

Das 1.216 Ouvidorias cadastradas na Ouvidoria da ANS, 1.001 enviaram os seus relatórios, em cumprimento ao disposto na ANS 323:13, na qual a agência determinou às operadoras tanto a criação compulsória de estruturas de

Ouvidoria, como o envio do REA.

Dos relatórios enviados pelas operadoras, foram registradas 697 Ouvidorias com relato de recebimento de manifestações em 2016.

Juntas, contabilizaram 523.001 manifestações de seus 65.3 milhões de beneficiários, resultando em uma TDO - Taxa de Demandas de Ouvidoria geral igual a 8,0, ou seja, o conjunto de Ouvidorias recebeu oito demandas para cada grupo de 1.000 beneficiários.

[Confira aqui a íntegra do REA-2017](#)

Análise das manifestações dos beneficiários

A análise das manifestações recebidas pelas Ouvidorias das operadoras demonstrou que 23% delas se referem a questões administrativas, seguido pelos seguintes temas: rede prestadora (21,3%), Serviço de Atendimento ao Cliente - SAC (19,8%), assuntos financeiros (18,6%) e cobertura assistencial (17,7%).

Tais manifestações se dividem em simples consulta, com aproximadamente 54% das demandas, reclamação (41,6%), elogio (2,7%), sugestão e denúncia, ambas com 1,1%.

Apesar de consulta ser o tipo mais frequente, nas administradoras, autogestões, filantropias, medicinas de grupo e seguradoras prevaleceram as reclamações.

Prazo de resposta ao beneficiário

A ANS RN 323:13 da ANS fixou o prazo de resposta conclusiva da Ouvidoria da operadora ao demandante como não superior a sete dias úteis, sendo admitida a pactuação de prazo maior, não superior a 30 dias úteis.

De acordo com o relatado pelas Ouvidorias das Operadoras, em 2016, 92% das unidades concluíram suas demandas dentro do prazo de até sete dias úteis estabelecido no normativo.

Atenciosamente,

Humberto Marques Tibúrcio

SindLab

Presidente

Eu fiz minha parte! ®