ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Manual de Ouvidoria da Saúde Suplementar

Introdução

O manual de Ouvidoria objetiva auxiliar as operadoras de planos privados de assistência à saúde na implantação desta unidade organizacional dentro da instituição.

Definição de Ouvidoria

É uma unidade de segunda instância, que tem por objetivo ouvir o beneficiário, por meio de suas manifestações, mediar eventuais conflitos e aperfeiçoar o processo de trabalho da organização.

Tem a responsabilidade de receber reclamações, sugestões, consultas e elogios em relação à operadora de planos privados de assistência à saúde, em segundo nível de atendimento, ou seja, não substitui o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) que continua a prestar o atendimento em primeiro nível.

A Ouvidoria não substitui qualquer outra unidade de atendimento, mesmo aquelas constituídas para responder os órgãos de defesa do consumidor ou a ANS.

A Ouvidoria como Instrumento Estratégico

A Ouvidoria é uma fonte de oportunidades, visto que permite identificar pontos de estrangulamento na atuação da instituição e procedimentos inadequados, corrigindo-os a fim de que os serviços sejam aperfeiçoados.

Além disso pode servir de instrumento de resolução de problemas, evitando a judicialização da questão e, consequentemente reduzindo eventuais custos de um processo judicial.

Outro ponto a ser destacado é que, possuindo uma Ouvidoria eficiente, a Operadora passa a mensagem para seus beneficiários de que se preocupa em solucionar os problemas ocorridos, valorizando a imagem da Empresa.

Diferença entre Ouvidoria e SAC

Os serviços de atendimento ao cliente como SAC, Call Center, pontos de venda e postos presenciais são responsáveis pelo primeiro atendimento de problemas habituais, de baixa complexidade, que, em regra, já existem soluções padronizadas.

A Ouvidoria recebe os casos complexos ou os que não foram resolvidos pelo primeiro nível de atendimento, seja por falta de autonomia na solução ou por falha do processo de trabalho.

Assim, para assegurar que a ouvidoria cuide dessas questões, faz-se necessário que o beneficiário se dirija, primeiramente, aos canais tradicionais de atendimento. Dessa forma, é permitido solicitar o protocolo prévio de atendimento para registro da manifestação na Ouvidoria. Porém, não pode ser negado o atendimento pela ausência desse protocolo prévio.

Diferença entre Ouvidoria e SAC - Exemplos

Exemplo 1:

Nos casos onde o beneficiário tenha problemas em contatar os canais de atendimento normais, este não possuirá o protocolo prévio. Sendo assim, cabe a Ouvidoria fazer o atendimento.

Exemplo 2:

Nos casos onde o beneficiário entre em contato diretamente com a Ouvidoria, utilizando-a como o primeiro canal de atendimento e, sem registrar problemas no SAC, é facultado a Ouvidoria transferir o caso para a primeira instância de atendimento.

Atribuições da Ouvidoria

- Receber, analisar e dar resposta às reclamações, sugestões, consultas e elogios registrados pelo beneficiário em relação à prestação de serviço da operadora de planos privados de assistência à saúde, bem como de seus credenciados, quando não forem solucionadas no âmbito do primeiro atendimento;
- Encaminhar as áreas internas da operadora às manifestações recebidas, acompanhando as providências adotadas e assegurando para que a resposta seja devidamente encaminhada ao beneficiário;
- Mediar os eventuais conflitos entre o beneficiário e a operadora;
- Organizar e interpretar o conjunto de manifestações recebidas e monitorar o desempenho da operadora a partir delas;

Atribuições da Ouvidoria (cont.)

- Elaborar relatório estatístico e analítico;
- Apresentar a alta direção da operadora de planos privados de assistência à saúde os relatórios com as principais manifestações e ações de melhoria;
- Propor a correção de eventuais falhas no atendimento ou no processo interno de trabalho;
- Responder aos órgãos de defesa do consumidor, quando demandada, sobre as manifestações recebidas; e
- Encaminhar o relatório anual para a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS.

Onde a Ouvidoria se localiza dentro da Operadora?

A ouvidoria é uma unidade autônoma, que não tem subordinação hierárquica, portanto, deve estar ligada a alta direção da organização.

A vinculação da Ouvidoria ao representante legal tem o propósito de garantir que as questões do beneficiário cheguem ao conhecimento de quem tem poder de decisão para corrigir, mudar ou aperfeiçoar processos internos.

Quem é o Ouvidor?

A indicação do Ouvidor é de livre escolha da Operadora, contudo, não poderá ser aquele que responde diretamente ou hierarquicamente, de forma simultânea, o Serviço de Atendimento ao Cliente. Ou seja, o Ouvidor não pode estar subordinado ao SAC e nem o SAC pode estar subordinado ao Ouvidor. Devem ser unidades distintas, sem acumulação de funções.

O indicado não poderá ser externo ao quadro da operadora. O ouvidor deverá ter vínculo e a função deve ser exercida em tempo integral.

Quem é o substituto do Ouvidor?

É aquele designado pela Operadora para responder pela Ouvidoria nos casos de ausência do Ouvidor (Licenças, Férias, Vacâncias, etc.), respeitando a vedação de acumulação com o SAC.

Assim como o Ouvidor, o substituto é de livre indicação pela Operadora.

Competências essenciais do Ouvidor

- Conhecer o segmento em que exercerá a sua atividade (e não apenas a instituição);
- Manter relação direta com o dirigente máximo;
- Ter sensibilidade e paciência;
- Ter capacidade de escuta;
- Ser proativo;
- Possuir credibilidade;

Competências essenciais do Ouvidor (cont.)

- Possuir maturidade na prevenção e solução de conflitos;
- Ter capacidade de persuasão;
- Possuir capacidade de análise crítica;
- Possuir capacidade de adaptação e flexibilidade.

Como se faz o atendimento?

O atendimento ao consumidor pode ser realizado sob diversas formas e canais de atendimento. Tais como: presencial, eletrônica, telefônica, etc.

Todo atendimento deverá gerar um protocolo exclusivo da Ouvidoria para acompanhamento da demanda pelo beneficiário.

Independente da forma, em qualquer uma delas, é preciso que se tenha conhecimento, comportamento adequado e atitude assertiva.

No atendimento pessoal o mais observado é a expressão corporal e a aparência.

Como se faz o atendimento? (cont.)

No atendimento telefônico, sobressai o tom e o som da voz.

Já no eletrônico, a principal atenção deve ser com as palavras empregadas e a linguagem direta e objetiva.

É através desse contato que reside a oportunidade da empresa em satisfazer o cliente ou mesmo de evitar perdê-lo.

Classificação das demandas de Ouvidoria

Reclamação: Manifestação de desagrado sobre um serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência à saúde.

Sugestão: Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho da operadora de planos privados de assistência à saúde.

Elogio: Reconhecimento ou satisfação pelo serviço prestado pela operadora de planos privados de assistência à saúde.

Consulta: Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da operadora de planos privados de assistência à saúde.

Tratamento dado às manifestações

Todas as manifestações pertinentes à Ouvidoria são registradas em um sistema de controle e o beneficiário informado do número de seu protocolo de atendimento junto a Ouvidoria.

Caso a Ouvidoria possua alçada de decisão sobre a demanda exposta, cabe a ela dar o tratamento adequado e finalizá-la com a resposta ao beneficiário.

Nos demais casos, as demandas deverão ser encaminhadas aos setores competentes para avaliação e resolução das demandas. A Ouvidoria, então, acompanha o processo de resolução das manifestações e responde diretamente ao beneficiário.

Prazo de Resposta ao interessado

O prazo para responder é de 7 (sete) dias úteis, a partir do registro na Ouvidoria.

É admitida a pactuação de prazo maior, desde que não superior a 30 (trinta) dias úteis, nos casos complexos ou excepcionais, e devidamente justificado.

O que a Ouvidoria não deve fazer?

- Não se recomenda que a Ouvidoria assuma o gerenciamento das CIP dos Procons (Carta de Investigação Preliminar) e NIP da ANS (Notificação de Investigação Preliminar) no âmbito da operadora.
- A Ouvidoria não é auditoria interna, o seu objetivo é de colaborar para melhorar e não avaliar a conformidade de processos e ações.

Quais são os deveres dos gestores máximos da operadora?

- Dar a estrutura necessária ao desempenho das atribuições definidas na Resolução Normativa nº 323/2013.
- Garantir o acesso da Ouvidoria às informações técnico-operacionais da operadora e a alta direção.
- Receber o Ouvidor para apresentação de seu relatório anual ou quando oportuno.
- Informar o nome do Ouvidor e do seu substituto a Ouvidoria da ANS, no prazo determinado na Resolução Normativa nº 323/2013.

Quais são os deveres dos gestores máximos da operadora? (cont.)

- Expedir ato interno em que constem as atribuições da Ouvidoria e as funções do Ouvidor.
- Promover a divulgação, nos termos da Resolução Normativa nº 323/2013, do canal da Ouvidoria aos seus beneficiários.

Relatórios

Anualmente a Ouvidoria deve preparar um relatório que resuma suas ações e encaminhar o mesmo ao representante legal, à Diretoria e à Presidência da Operadora e para a Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Relatórios (cont.)

O que deverá constar, a título de exemplo, nos relatórios gerenciais da ouvidoria:

•Quantidade de manifestações por espécies (reclamações, sugestões, consultas e elogios);

•Proporções verificadas quanto aos assuntos;

•Percentuais de atendimento;

•Indicadores quantitativos e qualitativos;

•Sugestões e recomendações ao dirigente da Operadora;

•Informações sobre impacto na gestão.

Recomendações

A Ouvidoria identifica através das demandas recebidas a possibilidade de sugerir alterações nos processos internos para a melhoria dos serviços prestados, encaminhando à Diretoria o que achar relevante.

A Ouvidoria propõe ações para melhorar o desempenho da empresa, com base nas manifestações recebidas.

Acompanhamento da Demanda e Gestão da Informação

Para a Ouvidoria alcançar seus objetivos é necessário que as informações fluam de maneira rápida e sem nenhum entrave burocrático dentro da Operadora.

Quando o Ouvidor receber uma manifestação e solicitar a uma unidade da Operadora para que seja providenciada a sua resolução, ele inicia um processo de gestão da informação.

Caso o processo de resolução venha a demorar ou até fracassar motivado por entrave burocrático em determinada unidade, então o Ouvidor deve intervir como mediador e sugerir, ao final, medidas administrativas que tornem mais rápidos e eficientes os procedimentos administrativos da Operadora.

Perspectiva de Atuação

- Facilitar ao beneficiário o acesso às informações;
- Contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados;
- Viabilizar o bom relacionamento do beneficiário com a Operadora;
- Sensibilizar os gestores no sentido de aperfeiçoar processos em prol da boa prestação do serviço;
- Contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da Operadora.

Requisitos para a Ouvidoria ser eficaz

O alcance dos objetivos da implantação de uma unidade de Ouvidoria exige o comprometimento da alta administração da Operadora de planos privados de assistência à saúde.

Deve ser estabelecido um clima organizacional receptivo, de compromisso institucional em apoio ao Ouvidor e com normas gerais que garantam sua autonomia.

Se os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações complicadas, o Ouvidor pouco poderá contribuir.

Requisitos para a Ouvidoria ser eficaz (cont.)

Para promover as mudanças necessárias às soluções dos problemas identificados é imprescindível a aceitação do Ouvidor tanto pela alta gestão quanto pelos funcionários.

Quando da implantação da Ouvidoria, é recomendável uma divulgação prévia, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do Ouvidor.

Por não possuir poderes coercitivos, o ouvidor necessita do respaldo interno da organização, sob pena de ter sua aceitação, credibilidade e capacidade de resposta prejudicada.

Elaboração

Ouvidoria
Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

Agosto 2013

Responsáveis:
Stael Christian Riani Freire – Ouvidora
Renata Augusto Costa – Ouvidora Substituta

Contato:
ouvidoria@ans.gov.br

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Ministério da Saúde

GOVERNO FEDERAL BRASIL PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar