

## ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES DE BENEFICIÁRIO

### Conceituação

É a relação entre o número médio de reclamações de beneficiários dirigidas à ANS em um determinado período e o número médio de beneficiários vinculados à operadora no período.

### Método de cálculo

$$\text{Índice de reclamações} = \frac{R}{B} \times 10.000$$

### Definição de termos utilizados no indicador

**R** = N° médio de reclamações no período: ligações ao Disque-ANS, *emails*, cartas e visitas pessoais aos NURAFs cadastrados no Sistema Integrado de Fiscalização e encaminhados para apuração aos NURAFs.

**B** = N° médio de beneficiários ativos registrados no Sistema de Beneficiários da ANS.

### Interpretação do indicador

O indicador se relaciona diretamente com o grau de satisfação e esclarecimento do beneficiário.

### Usos

Medir o grau de satisfação e esclarecimento dos beneficiários.

### Parâmetros

O parâmetro é dado pela comparação com o índice médio de reclamações do mercado calculado no período (total de reclamações/total de beneficiários).

## Meta

Nível 3.

## Pontuação

Nível	Pontuação	Crerios
Nível 0	0	sem informação de beneficiários ou índice de reclamações acima do parâmetro (índice médio de reclamações do mercado).
Nível 1	0,25	índice de reclamações maior que 50 % do parâmetro (índice médio de reclamações do mercado).
Nível 2	0,5	índice de reclamações igual ou menor que 50 % do parâmetro (índice médio de reclamações do mercado).
Nível 3	1	sem reclamações

## Fonte de dados

MS/ANS – Sistema de Informações de Beneficiários (SIB) e Sistema de Informações da Diretoria de Fiscalização - ANS

## Ações esperadas para causar impacto positivo no indicador

As operadoras devem cumprir os dispositivos legais e manter os beneficiários adequadamente informados.

## Limitações e vieses do indicador

Confiabilidade das informações.

Desconhecimento da ANS e de seus canais de comunicação.

## Referências

Resolução Normativa – ANS Nº 48 de 19 de setembro de 2003.