

Tratamento de dados de usuários também foi destacado

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) passou por uma criteriosa avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), e o relatório divulgado aponta diversos itens positivos praticados pela área. Um dos principais pontos é a transparência ativa exercida, dado que documentos como o Relatório do Atendimento das Ouvidorias - REA-Ouvidorias e o Relatório de Atividades da Ouvidoria são publicados de maneira tempestiva e proativamente no portal da ANS.

Tendo em vista a Lei Geral de Proteção de Dados, a CGU apontou também os benefícios da Ouvidoria possuir uma equipe específica e restrita para o tratamento de denúncias. Dessa forma, os dados pessoais dos usuários são protegidos de possíveis acessos não autorizados.

O mapeamento dos processos da unidade, conforme o planejamento anual, também foi reconhecido pela Controladoria bastando apenas que se façam atualizações para que sejam adequados a regramentos novos.

“Nos últimos anos, a Ouvidoria da ANS vem aprimorando suas atividades com o intuito de ser um ambiente de escuta qualificada para os usuários dos serviços da ANS. O relatório da OGU veio para atestar que o trabalho tem sido feito de maneira diligente. A equipe permanece empenhada para implementar as questões apontadas pelo diagnóstico para manter os bons índices de atendimento já alcançados”, explica João Paulo Araújo, ouvidor substituto da ANS.

A OGU realiza essa avaliação periodicamente em todos os órgãos do poder executivo federal e visa verificar, em especial, se a unidade avaliada atende as demandas dos usuários de maneira eficaz.

[Confira o relatório completo aqui](#)

Fonte: ANS, em 12.08.2021.