

### **O levantamento é referente ao período de janeiro a março deste ano**

Já está disponível para consulta, no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o relatório da Ouvidoria da ANS relativo ao 1º trimestre de 2022. O estudo apresenta detalhes sobre as manifestações recebidas e sobre outras atividades desempenhadas pela equipe da Ouvidoria da ANS entre os meses de janeiro e março. A publicação foi reformulada com o intuito de atender à estrutura proposta pela Portaria nº 581/2021, da Controladoria-Geral da União (CGU) e de ampliar a transparência deste instrumento de controle social.

[Clique e confira o Relatório Trimestral da Ouvidoria - janeiro a março/2022](#)

No período analisado, 278 manifestações recepcionadas pela unidade tratavam de competências de outros órgãos ou entidades e foram enviadas a estes por meio do Fala.BR. Sobre as competências da ANS, foram recebidas 1.933 demandas, dentre as quais, 1.042 foram acolhidas pelo Disque ANS. Do total de 1.933 manifestações, 1.286 abordavam questões de competência da Ouvidoria e foram respondidas conclusivamente em prazo médio de 7 dias, enquanto as 647 que tratavam de atribuições de outras unidades da Agência tiveram resposta final enviada em até 2 dias, em média. O assunto mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo” e o tipo de demanda mais frequente foi a “reclamação”.

Outras atividades também ganharam destaque nos três primeiros meses de 2022: reuniões semanais, elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria 2022 e do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2021, o recebimento dos formulários do REA-Ouvidorias 2022 e o desenvolvimento das campanhas de comunicação interna e externa sobre a Ouvidoria.

[Veja aqui os outros relatórios da Ouvidoria](#)

**Fonte:** [ANS](#), em 12.05.2022.