

Publicação apresenta informações sobre as demandas recebidas pelo órgão em 2022

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga, nesta sexta-feira 31/03, o Relatório de Gestão da Ouvidoria 2022. A publicação apresenta o resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da ANS ao longo do último ano no recebimento, análise e respostas a manifestações de toda a sociedade sobre os serviços prestados pela Agência.

“É importante que os usuários percebam a Ouvidoria como um canal direto com a Agência em prol dos interesses da sociedade. O setor tem realizado um trabalho cada vez mais dinâmico e, a partir das percepções surgidas ao longo do tempo, atua em ajustes constantes buscando a melhoria de seus processos”, salienta o ouvidor da ANS, João Paulo de Araújo.

O relatório está na página da Ouvidoria no site da ANS e pode ser acessado a qualquer tempo ([clique aqui](#)), bem como todos os relatórios produzidos nos últimos anos.

Acesso facilitado

Para entrar em contato com a Ouvidoria da ANS, o interessado pode acessar a página do órgão pelo [site da Agência](#) e registrar sua manifestação pelo [Fala.BR](#), plataforma integrada online de ouvidorias e acesso à informação do governo federal. No próprio site da ANS também podem ser encontradas as informações de [contato das ouvidorias das operadoras](#).

Campanha para Conselho de Usuário e planejamento para o futuro

No final de 2022, a Ouvidoria da ANS fez uma campanha de chamamento público de conselheiros usuários voluntários. A ação resultou em um aumento de quase 40% no número de conselheiros, que passaram de 229 para os atuais 318, sendo a maioria inscrita como conselheiros para todos os serviços da ANS.

A Ouvidoria da ANS está trabalhando no planejamento das próximas consultas a serem realizadas aos seus conselheiros, com o objetivo de buscar sugestões de melhoria dos processos da Agência para o consumidor.

Transparência atestada pela CGU

Em 2021, a Ouvidoria da Agência 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 pontos positivos praticados pela área. Uma das práticas mais elogiadas é a transparência ativa exercida, já que documentos como o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA) Ouvidorias e o Relatório de Atividades da Ouvidoria são publicados proativamente no portal da ANS.

Tendo em vista a Lei Geral de Proteção de Dados, a CGU apontou também os benefícios de a 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. [Clique aqui](#) para saber mais.

Fonte: ANS, em 31.03.2023