

## **Em sua 10ª edição, REA-Ouvidorias apresenta análise dos atendimentos realizados em 2022**



Está disponível no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o [Relatório do Atendimento de Ouvidorias - 2023 \(REA-Ouvidorias\)](#). A publicação traz dados de atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde em 2022 com informações sobre os temas das manifestações dos beneficiários e recomendações feitas nos processos.

Diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello salienta os esforços, ao longo dos anos, investidos na construção e no aperfeiçoamento dos trabalhos do REA-Ouvidorias: “A Agência sempre buscou aprimorar seus processos, trazendo informações que possam ser utilizadas tanto como instrumento de transparência pública quanto como fundamento para tomada de decisões pelos gestores das operadoras e pelas entidades representativas destes entes regulados e pela ANS”.

O ouvidor da ANS, João Paulo Araújo, também destaca a importância do relatório: “O REA-Ouvidorias é um estudo baseado em dados técnicos, que permite avaliar o impacto das ouvidorias das operadoras, especialmente quanto ao atendimento prestado aos beneficiários. A partir dele podemos avaliar os assuntos que gera m maior volume de manifestações e munici ar as diretorias da Agência com dados que possam reforçar suas atenções na busca pelas soluções necessárias para cada uma dessas questões”, explica.

Vale registrar que o percentual de operadoras que enviam os dados do REA-Ouvidorias vem crescendo anualmente, por conta do compromisso das ouvidorias das operadoras com a [Resolução Normativa nº 323, de 2013](#), e das ações de comunicação realizadas pela Ouvidoria da ANS sobre a relevância da divulgação das informações sobre o desempenho dessas unidades de atendimento.

O documento ainda apresenta tópicos sobre a avaliação do atendimento das ouvidorias das operadoras, o status de implantação de recomendações feitas no período anterior e a série histórica do relatório, de 2019 a 2023.

“Temos realizado um importante trabalho de comunicação, orientando os usuários que estiverem enfrentando problemas a procurarem, inicialmente, sua operadora para que ela resolva a questão e, caso não tenha a situação resolvida, registre reclamação junto à ANS. E os resultados mostram que a mensagem está sendo compreendida pelos beneficiários e pelas operadoras, evitando, assim, desgastes e ações judiciais no setor”, diz João Paulo.

**Fonte:** [ANS](#), em 01.09.2023.