

## **Publicação apresenta informações sobre as demandas recebidas pelo órgão em 2023**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o [Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023](#). 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. Além de outras atividades desempenhadas pela equipe no período.

Por meio do documento, é possível verificar que, novamente, houve um aumento significativo da participação social: foram 10.389 manifestações de cidadãos sobre as competências da Agência recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria, o que representa um acréscimo de 22,1% em relação ao ano anterior. Outro destaque fica por conta do tempo médio de resposta a essas manifestações: 8 dias, inferior aos 14 dias observados em 2022. A ANS ressalta, ainda, que as recomendações feitas pela Ouvidoria, para melhorias do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos e no processo de mediação de conflitos (Notificação de Intermediação Preliminar - NIP), foram cumpridas pelas áreas técnicas responsáveis, demonstrando a preocupação da gestão da Agência em aperfeiçoar o atendimento ao cidadão.

Abaixo, seguem dois gráficos presentes no relatório e que demonstram o trabalho realizado pela Ouvidoria ANS em 2023:

### **Acesso facilitado**

A Ouvidoria da ANS trata manifestações sobre os serviços públicos prestados pela Agência e/ou sobre seus colaboradores. Para entrar em contato com a unidade, o interessado pode 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](#).

### **Transparência**

A Ouvidoria da Agência preza pela transparência ativa, já que documentos como o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias), os Relatórios Trimestrais e o Relatório de Gestão 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.

Todos os relatórios produzidos pela Ouvidoria ANS nos últimos anos podem ser acessados [aqui](#).

**Fonte:** ANS, em 09.04.2024.