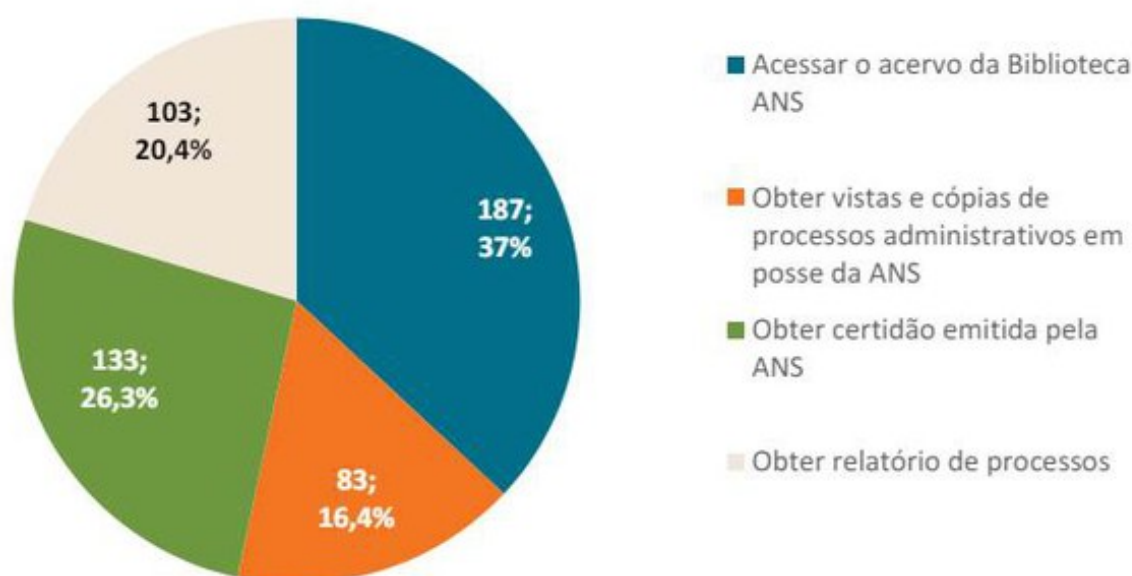


**Publicação apresenta informações das consultas realizadas em 2023**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) disponibilizou o relatório das consultas realizadas ao Conselho de Usuários da ANS em 2023. Nesta edição, que pode ser encontrada no portal da reguladora, a publicação apresentou o resultado das consultas referentes a quatro serviços: Acessar o acervo da Biblioteca ANS, Obter certidão emitida pela ANS, Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS e Obter relatório de processos.

Ao todo, foram mais de 500 respostas recebidas, sendo a maioria delas referente ao acesso da Biblioteca da ANS.

**Distribuição das respostas recebidas por serviços**

Com base nessas perguntas, os conselheiros informam sobre a eficiência dos serviços e apontam espaços para melhorias, o que permite à Agência estruturar ideias com o objetivo de aperfeiçoar os processos e as entregas à sociedade pela reguladora.

“A Ouvidoria da ANS classifica como bastante positiva e produtiva a experiência das consultas relatadas neste estudo. As avaliações recebidas são importantes insumos para o aprimoramento dos serviços analisados. Por isso reforçamos que o Conselho de Usuários é uma importante ferramenta de participação da sociedade, em que os cidadãos têm a oportunidade de avaliar os serviços realizados no setor. Através dessas informações a ANS pode basear sua tomada de decisões em busca de melhorias”, destaca o ouvidor interino da ANS, João Paulo de Araújo.

O relatório está disponível no portal da ANS, na página da Ouvidoria, e pode ser acessado neste [link](#), bem como todos os relatórios produzidos nos últimos anos.

**Sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS**

O Conselho de Usuários é um mecanismo instituído pela [Lei nº 13.460/2017](#), cuja finalidade é promover a conexão entre o usuário e o gestor responsável pelo serviço. Periodicamente, os conselheiros voluntários são chamados para responder consultas enviadas pela Ouvidoria da ANS e pelos gestores dos serviços a respeito da percepção sobre a qualidade da prestação de serviços.

A ANS lembra que qualquer cidadão pode se tornar um Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Agência, colaborando com a otimização dos serviços prestados pela entidade e, conseqüentemente, com a evolução do setor. Para se tornar um conselheiro da Agência, o processo é bem simples: basta acessar a [plataforma da Controladoria-Geral da União](#) e se inscrever. A atuação é voluntária e a participação é feita de forma online, rápida e gratuita.

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS.

**Fonte:** ANS, em 06.05.2024