

## **Nova edição do REA-Ouvidorias apresenta análise do serviço prestado em 2023**

Está disponível no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o [Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2024, ano-base 2023, \(REA Ouvidorias- 2024\)](#). A publicação traz dados de atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde em 2023 com informações como os temas das manifestações dos beneficiários e as recomendações feitas nos processos. O estudo está estruturado nos tópicos: histórico; análise descritiva dos dados contidos nos formulários e de bases exclusivas da ANS; séries históricas dos indicadores mais relevantes; e discussão sobre os achados desta edição.

Entre os destaques deste relatório está um levantamento inédito, que constatou que as operadoras divulgam suas ouvidorias, principalmente, através do site da empresa, o que pode representar a exclusão de parcela da população que não utiliza os meios digitais. O relatório também aponta que, no ano de 2023, foram registradas 450.483 reclamações recebidas e atendidas pelas ouvidorias das operadoras, tendo como destaque os temas redes de atendimento (36,2%); financeiro (22,5%); cobertura (21,8%); administrativo (13,8%); e SAC (5,8%). O estudo também informa o tipo de demandante das solicitações na ouvidoria e aponta que 94,7% foram beneficiários; seguido por outros demandantes (3,2%); gestor do contrato coletivo (1,3%), prestador (0,6%) e corretor (0,2%).

O ouvidor da ANS, João Paulo Araújo, ressalta a importância das informações para o aperfeiçoamento de processos: “O relatório dá subsídios para que as operadoras de planos de saúde implementem melhorias no atendimento prestado aos consumidores e até mesmo para que a ANS aprimore a regulação. Ou seja, é um instrumento de transparência pública, que auxilia com fundamentos a tomada de decisões pelos gestores das operadoras. As ouvidorias devem ser comprometidas com a percepção do consumidor sobre a qualidade dos serviços prestados para que se possa garantir um trabalho de excelência”, afirmou.

Entre os principais resultados apurados nesta edição, estão:

- 94,9% de operadoras ativas possuem ouvidorias cadastradas junto à ANS.
- 92,4% das operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS enviaram o formulário preenchido do REA-Ouvidorias 2024.
- 36,3% das operadoras respondentes informaram ter recebido Requerimento de Reanálise Assistencial em 2023 (instrumento ao qual o beneficiário pode recorrer quando tem um procedimento negado por sua operadora). Este é o maior percentual dos últimos anos.
- 88,5% das ouvidorias respondem demandas em até 7 dias úteis.
- 70,2% das operadoras que enviaram os dados informaram ter recebido manifestações próprias de ouvidoria em 2023.

O REA-Ouvidorias está disponível no portal da ANS em [Canais de Atendimento > Ouvidoria > Relatórios e Pesquisas da Ouvidoria](#), onde podem ser consultadas as edições do relatório desde 2014.

**Fonte:** ANS, em 02.09.2024.

