

Publicação apresenta informações sobre as demandas recebidas pelo órgão em 2024

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o [Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024](#). 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.

Por meio do documento, é possível verificar que 9.024 manifestações foram recebidas pela Ouvidoria da ANS, incluindo as arquivadas e as encaminhadas a outros órgãos, sendo 7.946 relativas às competências da área. Calculou-se queda de 23,5% em relação ao ano anterior, que foi de 10.389 manifestações próprias de ouvidoria.

O tempo médio de resposta às manifestações totais foi de 5 dias em 2024 e de 9 dias para as manifestações típicas de ouvidoria. Salienta-se que a Ouvidoria da ANS tem respondido em prazo consideravelmente menor do que o estabelecido pela Controladoria-Geral da União, que é de 30 dias.

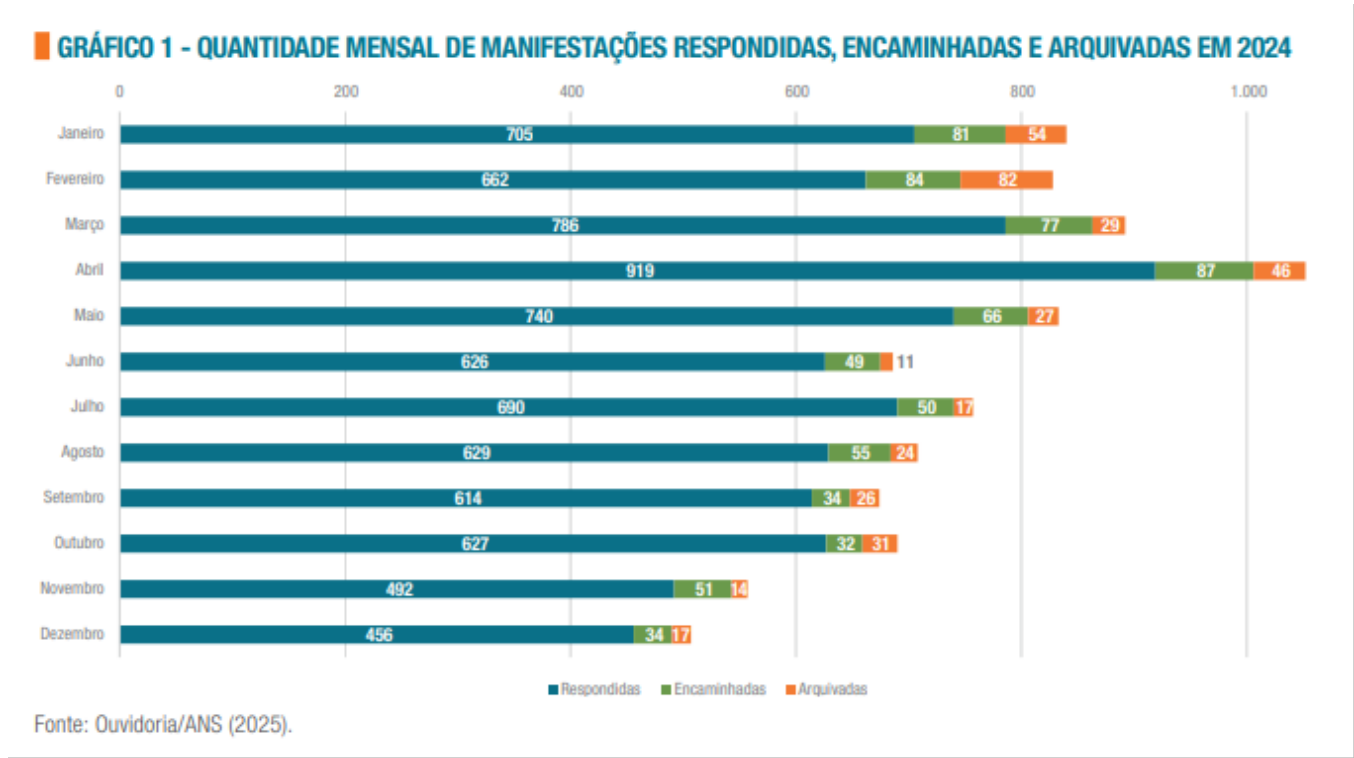


Gráfico 1

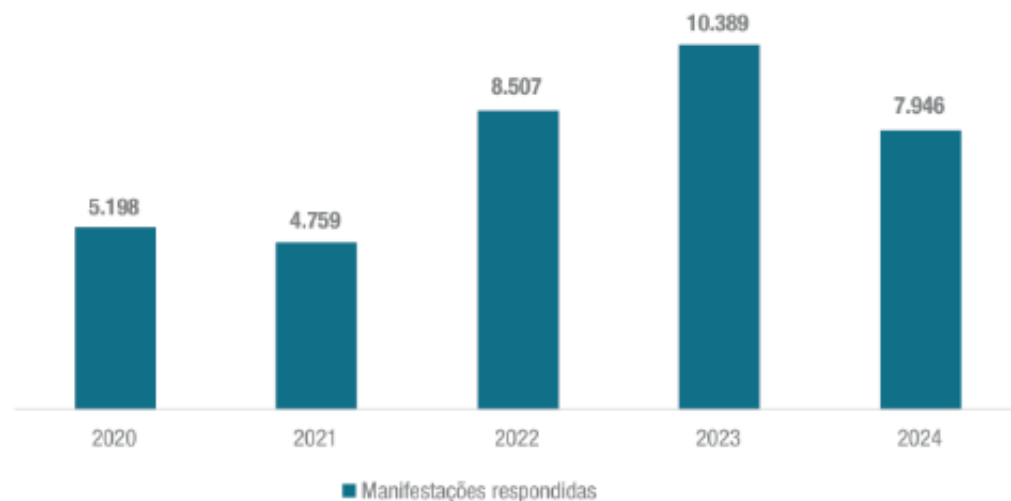
"Além dessa redução anual, o tempo médio de resposta tem sido consideravelmente inferior ao prazo máximo legal, de 30 dias. Isso mostra o compromisso da ANS com a celeridade e a eficiência no atendimento às demandas da sociedade, reforçando a transparência e a acessibilidade na relação entre a Agência e os beneficiários de planos de saúde", destacou o ouvidor interino da Agência, João Paulo Araújo.

Vale destacar, ainda, algumas das ações desenvolvidas pela Ouvidoria, como:

- Acompanhamento da carta de serviços da ANS, que contemplou a análise de requisitos de todos os 44 serviços nela descritos, segundo os critérios legais e diretrizes da Secretaria de Governo Digital (SGD). Os resultados começaram a ser apresentados às áreas técnicas responsáveis, e em alguns casos já houve a implantação de melhorias na apresentação dos serviços no Portal gov.br, facilitando e simplificando o acesso do cidadão.
- Realização de três consultas ao Conselho de Usuários da ANS, relacionadas ao Comprovante de dados de beneficiários, à Consulta ao IDSS e ao QUALISS, que obtiveram 463 respostas aos questionários formulados pelas áreas técnicas em conjunto com a Ouvidoria. O Conselho, que hoje possui 919 membros distintos, é uma importante ferramenta de participação social criada pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, e a sua importância já é reconhecida pelos gestores de serviços da Agência.
- Acompanhamento das atividades realizadas pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde, que são importantes espaços de acolhimento e defesa do beneficiário, teve o seu resultado consolidado em mais uma edição do REA-Ouvidorias (edição 2024, ano base 2023), que contou com a adesão de 92,4% daquelas que possuem ouvidoria cadastrada junto à ANS. Um total de 710.971 manifestações foram tratadas por essas ouvidorias, que converteram 23.325 Requerimentos de Reanálise Assistencial.

Abaixo, segue gráfico presente no relatório sobre as manifestações respondidas pela Ouvidoria da ANS de 2020 a 2024:

GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2020 A 2024



Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Gráfico 2

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 02.04.2025