

Formulário deve ser enviado por meio do protocolo eletrônico, pelo portal da Agência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informa às operadoras que o formulário eletrônico do Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA - Ouvidorias 2025, ano base 2024, deve ser preenchido e enviado para a ANS até 15/4/2025.

O encaminhamento deve ser feito exclusivamente por meio do protocolo eletrônico, disponível no Portal Operadoras. Ao encaminhar o documento, o usuário deverá salvar o Recibo Eletrônico de Protocolo, que é o único comprovante de envio dos dados. Vale ressaltar que a Ouvidoria da Agência não aceita formulários enviados por outros meios e/ou fora do prazo.

Os dados de acesso do ouvidor serão concedidos pelo representante legal da operadora.

Para que as operadoras possam se preparar para a transmissão das informações de suas ouvidorias, a ANS disponibilizou um tutorial completo de preenchimento do formulário eletrônico. Clique [aqui](#) para acessá-lo.

Importante:

- a operadora deve ter atenção quanto aos últimos passos para enviar o formulário e se certificar de que não fez apenas a criação de um rascunho de formulário.
- o formulário enviado não poderá ser corrigido. Se houver a necessidade de ajuste, o usuário deverá encaminhar uma nova versão preenchida adequadamente. Será considerado o protocolo mais recente.
- a Ouvidoria da ANS não receberá formulários enviados através de outros meios ou fora do prazo.

Destaca-se, ainda, que os formulários são analisados automaticamente e o sistema impede o envio de documentos inconsistentes.

Fonte: [ANS](#), em 10.04.2025.