

Levantamento é referente ao período de janeiro a março deste ano

Já está disponível para consulta, no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) — agência reguladora do setor de planos de saúde no Brasil —, o relatório da Ouvidoria da ANS relativo ao 1º trimestre de 2025. O documento apresenta o resultado das atividades desempenhadas pela equipe da Ouvidoria da ANS entre os meses de janeiro e março e englobam informações sobre as manifestações recebidas, atendimento das manifestações e o processo evolutivo desses atendimentos.

[Clique e confira o Relatório Trimestral da Ouvidoria - janeiro a março/2025](#)

No período analisado, a ANS recebeu 1.587 manifestações, mas apenas 685 abordavam questões de competência da Ouvidoria e foram respondidas conclusivamente em prazo médio de 7 dias. As 867 que tratavam de atribuições de outras unidades da Agência tiveram prazo médio de conclusão de menos de um dia. O assunto mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo” e o tipo de demanda mais frequente foi a “Reclamação”, com 1.393 queixas. Além disso, foram registradas 171 manifestações pelo canal que tratavam de competências de outros órgãos ou entidades e foram enviadas a estes por meio do Fala.BR.

Em comparação com o primeiro trimestre dos dois últimos anos, o relatório mostra que 2025 recepcionou a menor quantidade de protocolos e de manifestações próprias de ouvidoria. Assim, o prazo médio de resposta aos demandantes também diminuiu.

“Modernizamos o formato do relatório trimestral, que agora conta com painéis dinâmicos, permitindo que o leitor interaja e visualize os dados de acordo com seu interesse. A Ouvidoria da ANS valoriza a transparência ativa e está sempre empenhada em disponibilizar informações qualificadas aos usuários dos serviços prestados pela Agência”, destacou o ouvidor interino da Agência, João Paulo Araújo.

Outras atividades também ganharam destaque nos três primeiros meses de 2025: reuniões semanais, elaboração do Plano de Trabalho da Ouvidoria 2025, do Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024 e do relatório sobre o Conselho de Usuários da ANS, o recebimento dos formulários do REA-Ouvidorias 2025 e o desenvolvimento de um estudo estratégico sobre operadoras com registro ativo e sem ouvidoria cadastrada junto à ANS.

Para acessar os relatórios e pesquisas da Ouvidoria da ANS, basta acessar o portal da Agência, [clikando aqui](#).

Fonte: ANS, em 29.05.2025.