

Relatório anual é um instrumento de transparência pública e auxilia gestores na tomada de decisões

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga nesta quinta-feira, 9/10, o [Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2025 – ano-base 2024](#) (REA-Ouvidorias-2025). Disponível no site da reguladora, a publicação traz dados de atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde em 2024, como informações sobre as manifestações dos beneficiários e as recomendações feitas nos processos, está estruturado por tópicos, facilitando a visualização das informações.

Um dos destaques do relatório é quanto às recomendações de melhorias feitas pela Ouvidoria da ANS. O levantamento aponta que 51,6% das 996 ouvidorias que enviaram o formulário do REA-Ouvidorias 2025 realizaram recomendações de melhorias e/ou de correções de falhas à alta gestão das operadoras conforme as orientações da Agência. Este é o resultado mais alto já alcançado neste indicador e é a primeira vez que mais da metade das ouvidorias responderam positivamente ao item.

“Por esse dado, podemos perceber o empenho das ouvidorias em ouvir os consumidores e buscar ações para sanar problemas e aumentar a satisfação deles”, salienta o ouvidor da ANS, João Paulo Araújo.

Outros resultados significativos verificados nesta edição são:

- 95% de operadoras ativas possuem ouvidorias cadastradas junto à ANS;
- 99,9% dos beneficiários estão abrangidos pelas ouvidorias das operadoras;
- 92,6% das operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS enviaram o formulário preenchido do REA-Ouvidorias 2024; e
- 88,6% das ouvidorias respondem demandas em até sete dias úteis.

O [REA-Ouvidorias 2025](#) 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 10.10.2025.