

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) publicou o **Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2025**, com dados consolidados do ano de 2024, e os resultados sinalizam uma importante mudança de paradigma no setor. Mais do que um simples canal para resolução de conflitos, as ouvidorias estão se consolidando como um termômetro preciso da experiência do beneficiário e uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua dos serviços.

O principal destaque do levantamento é o **recorde de 51,6% das ouvidorias que expediram recomendações de melhorias** para a alta gestão de suas operadoras. Pela primeira vez, mais da metade das unidades atuou proativamente para corrigir falhas e aprimorar processos, demonstrando um amadurecimento notável de sua função.

[Continue lendo>>](#)

**Fonte:** [XVI Finance](#), em 14.10.2025.