

## **Levantamento é referente ao período de julho a setembro de 2025**

Está disponível para consulta no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), [o Relatório Trimestral da Ouvidoria](#) referente ao terceiro trimestre de 2025. Em formato de painel dinâmico, o documento traz os principais indicadores de desempenho da área, com destaque para o volume de manifestações recebidas, os prazos médios de atendimento e as ações desenvolvidas ao longo do trimestre.

De julho a setembro de 2025, 2.161 manifestações foram tratadas dentro do fluxo de competência da Agência, 104 foram arquivadas por motivos como duplicidade e dados insuficientes e 141 foram encaminhadas a outras instituições por não tratarem de temas relacionados à ANS.

### **Atendimento das manifestações**

Entre as manifestações que seguiram o fluxo de tratamento, 836 (38,7%) foram consideradas próprias de ouvidoria e 1.290 (59,7%) não se enquadraram nessa categoria. O tempo médio de finalização variou de três a quatro dias. O mês de setembro registrou o maior número de manifestações próprias de ouvidoria do ano, com 314. Neste mês, as questões tiveram um tempo médio de conclusão 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 1.920 queixas. O Fala.BR manteve-se como o principal canal de entrada, acolhendo 1.833 (84,8%) manifestações, enquanto o Disque ANS registrou 256 (11,9%).

Ao comparar os dados do terceiro trimestre de 2023, 2024 e 2025, observou-se que a quantidade de demandas que seguiram o fluxo completo de tratamento permaneceu estável nos três anos. No acumulado de 2025, porém, houve redução no percentual de manifestações próprias do canal, que passou de 49,9% em 2023 para 42,8% em 2024 e 38,7% em 2025. O volume de reclamações também apresentou leve redução, caindo de 91,5% em 2023 para 88,8% em 2025.

No ano de 2025, a Ouvidoria já registrou 5.513 manifestações, com tempo médio de finalização de quatro dias, consolidando-se como canal efetivo de escuta e diálogo com os cidadãos.

“A análise das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos permite propor melhorias nos processos e nos serviços prestados pela ANS, bem como fortalece a cidadania ao reconhecer e estimular a participação social”, avalia a ouvidora interina, Fernanda Guedes.

Para saber mais sobre o trabalho da Ouvidoria da ANS, [clique aqui](#).

**Fonte:** [ANS](#), em 13.11.2025.