

Integrantes do Conselho de Usuários da Agência avaliaram o serviço no período de 30/6 a 1º/8/2025

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) acaba de publicar um [relatório](#) sobre a consulta realizada ao seu Conselho de Usuários sobre o serviço “Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde”. A pesquisa foi realizada por meio de formulário eletrônico disponibilizado na plataforma específica do Conselho no período de 30/6 a 1º/8/2025. Os resultados também podem ser consultados no seguinte [painel dinâmico interativo](#).

Neste quinto ciclo de consultas aos integrantes do Conselho de Usuários de Serviços da ANS foram recebidas 128 respostas, sendo 46,9% provenientes de usuários que efetivamente utilizaram o serviço. A maioria dos participantes se identificou como consumidor ou beneficiário de plano de saúde (76,7%), conheceu o serviço principalmente pelo site da ANS (56,7%) e o acessou por meio do formulário eletrônico disponível no portal (66,7%), seguido pelo Disque ANS (18,3%).

De modo geral, a experiência foi avaliada como satisfatória, com destaque para a facilidade de acesso ao serviço e para a clareza das informações disponibilizadas. Entre as principais sugestões de aprimoramento, os conselheiros apontaram a necessidade de reduzir o tempo de espera no atendimento telefônico e tornar o site mais intuitivo. As contribuições orientam a formulação de ações voltadas à melhoria do atendimento e da experiência do cidadão.

“O Conselho de Usuários é um canal essencial de escuta da sociedade. As avaliações coletadas por meio das consultas permitem compreender melhor as percepções dos cidadãos e contribuem diretamente para o aperfeiçoamento dos serviços oferecidos pela ANS”, destaca Fernanda Guedes, Ouvidora interina da Agência. “Estamos no quinto ciclo de consultas e temos observado um crescimento contínuo na participação e no engajamento social por meio desse instrumento. A expectativa é que cada vez mais pessoas se juntem ao Conselho e colaborem nas próximas pesquisas”, afirma.

Sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS

O Conselho de Usuários é um mecanismo instituído pela [Lei nº 13.460/2017](#), cuja finalidade é promover a conexão entre o usuário e o gestor responsável pelo serviço. Periodicamente, os conselheiros voluntários são chamados para responder consultas elaboradas pela Ouvidoria da ANS e pelos gestores dos serviços a respeito da percepção sobre a qualidade da prestação de serviços.

A ANS lembra que qualquer cidadão pode se tornar um Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Agência, colaborando com a otimização dos serviços prestados pela entidade e, consequentemente, com a evolução do setor. Para se tornar um conselheiro da Agência, o processo é bem simples: basta acessar a [plataforma da Controladoria-Geral da União](#) e se inscrever. A atuação é voluntária e a participação é feita de forma online, rápida e gratuita.

[Clique aqui](#) e saiba mais sobre o Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS.

Legismap Roncarati

Ouvidoria da ANS divulga resultados de pesquisa sobre o serviço “Esclarecimento de dúvidas sobre plano de saúde”

Fonte: ANS, em 17.11.2025.