Acesse o levantamento referente ao período de outubro a dezembro de 2025

Está disponível para consulta no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o **Relatório Trimestral da Ouvidoria** referente ao quarto trimestre de 2025. Em formato de painel dinâmico, o documento traz os principais indicadores de desempenho da área, com destaque para o volume das manifestações recebidas, prazos médios de atendimento e outras atividades desenvolvidas pelo setor ao longo do trimestre.

De outubro a dezembro de 2025, 1.953 manifestações eram de competência da Agência e foram tratadas dentro do fluxo da Ouvidoria, com um tempo médio de resposta de 4,5 dias, prazo bem abaixo dos 30 dias exigidos pela Controladoria Geral da União (CGU). Resultados como este consolidam o canal como um meio efetivo de escuta e diálogo com a sociedade.

A principal porta de entrada dessas manifestações é o Fala.BR, que se manteve como o canal mais utilizado pelos usuários, acolhendo 1.631 (83,5%) manifestações, enquanto o Disque ANS registrou 269 (13,8%) protocolos.

O assunto mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP” e o tipo de demanda mais frequente foi a “Reclamação”, com 1.743 queixas.

“Mais do que um conjunto de dados, os relatórios da Ouvidoria traduzem a voz do cidadão em insumo para a gestão e para a regulação. Seu conteúdo subsidia decisões, fortalece a governança e contribui para uma atuação cada vez mais responsiva, transparente e orientada ao interesse público”, destacou a Ouvidora interina da ANS, Fernanda Guedes.

Atendimento das manifestações

Entre as manifestações que seguiram o fluxo de tratamento, 796 (40,8%) foram consideradas próprias de ouvidoria e 1.074 (55%) não se enquadraram nessa categoria. Outubro registrou o maior número de manifestações enviadas à Ouvidoria no ano, 846. Ato todo, em 2025 foram registradas 7.468 manifestações.

Parte das manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS trata de temas cuja competência é atribuída a outros órgãos. Nessas situações, a Ouvidoria realiza o encaminhamento da demanda à ouvidoria competente, com o Ministério da Saúde, que concentra a maior parte desses casos.

Acesse o relatório e conheça os dados completos.

Para saber mais sobre o trabalho da Ouvidoria da ANS, clique aqui.

Fonte: ANS, em 27.01.2026.