

Relatório reúne informações sobre manifestações recebidas entre abril e junho, temas recorrentes, tempo de resposta e ações desenvolvidas pela unidade

A escuta dos cidadãos, a adoção da Linguagem Simples e a articulação com outras áreas da Agência marcaram a atuação da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) no segundo trimestre de 2026. As principais ações e os resultados alcançados entre abril e junho estão reunidos em relatório já disponível no portal da ANS.

No trimestre, a Ouvidoria promoveu uma oficina sobre a aplicação da Linguagem Simples nas respostas às manifestações recebidas. A atividade integrou o projeto Simplificar Ouvidoria, que busca tornar as informações e respostas mais claras, acessíveis e fáceis de compreender.

A unidade também trabalhou em parceria com a Diretoria de Fiscalização na preparação de um evento sobre as novas regras de fiscalização da ANS e seus impactos na atuação das ouvidorias. A iniciativa buscou ampliar o diálogo e contribuir para a compreensão das mudanças regulatórias.

O relatório também permite conhecer melhor as demandas que chegam à Ouvidoria. Entre abril e junho, foram recebidas 1.712 manifestações. As reclamações representaram 83% das demandas relacionadas diretamente à atuação e aos serviços da ANS. O tema mais frequente foi a demora na resposta a demandas relacionadas à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP).

Outro destaque é o tempo de atendimento: as manifestações foram concluídas, em média, em 4,8 dias. O resultado está bem abaixo do prazo de até 30 dias previsto pela CGU para a resposta.

Os dados revelam, ainda, uma redução de aproximadamente 60% no número de manifestações próprias de Ouvidoria quando comparados os segundos trimestres dos últimos três anos: foram 1.241 registros em 2024, 797 em 2025 e 500 em 2026.

O painel interativo permite consultar os demais indicadores, conhecer os assuntos mais recorrentes e acompanhar os resultados do trabalho realizado no período.

[Confira aqui](#) o Relatório Trimestral da Ouvidoria – 2º trimestre de 2026.

Fonte: [ANS](#), em 26.08.2026.