

Forma de participação direta da sociedade conecta usuários e gestores públicos

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) abriu mais um canal para participação direta da sociedade. A população poderá opinar e avaliar os serviços prestados pela Agência através do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

O Conselho de Usuários é um mecanismo instituído pela Lei nº 13.460/2017 que objetiva promover a conexão entre o usuário e o gestor responsável pelo serviço. Periodicamente, os conselheiros voluntários serão chamados para responder consultas enviadas pela Ouvidoria da ANS e pelos gestores dos serviços a fim de avaliar a percepção sobre a qualidade da prestação de serviços.

O conselheiro pode se inscrever para avaliar quantos serviços quiser. Ele também poderá criar enquetes para outros conselheiros opinarem sobre os serviços que avalia. O funcionamento é totalmente virtual e qualquer pessoa pode se inscrever para participar das avaliações.

“É uma maneira simples de conhecer o usuário e suas questões como o entendimento do serviço, tempo de espera para finalização, entre outros pontos de atenção. Com isso, a ANS terá informações relevantes para embasar a tomada de decisão, a formulação e execução de serviços públicos”, ilustra João Paulo Araújo, ouvidor substituto da ANS.

Para se tornar um conselheiro, acesse a [plataforma da Controladoria-Geral da União](#) e inscreva-se.

Acesse o [Guia de Usuário do Conselho de Usuários de Serviços Públicos](#)

[Conheça a Carta de Serviços da ANS](#)

Fonte: ANS, em 06.07.2021.