

# Conselho de Usuários da ANS

## Consultas aos serviços:

- Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)
- Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS
- Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)



©2025. Agência Nacional de Saúde Suplementar. Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

### **Elaboração, distribuição e informações**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
Ouvidoria - OUVID  
Av. Augusto Severo, 84 – Glória  
CEP 20021-040  
Rio de Janeiro, RJ – Brasil  
Tel: +55 (21) 2105-0000  
Disque-ANS: 0800 701 9656  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)  
[ouvidoria@ans.gov.br](mailto:ouvidoria@ans.gov.br)

### **Diretoria Colegiada – DICOL**

#### **Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES**

Maurício Nunes da Silva

#### **Diretoria de Fiscalização – DIFIS**

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

#### **Diretoria de Gestão – DIGES**

Paulo Roberto Vanderlei Rebelo Filho

#### **Diretoria de Normas e Habilitação de Operadoras – DIOPE**

Jorge Antonio Aquino Lopes

#### **Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos – DIPRO**

Alexandre Fioranelli

### **Ouvidor Interino**

João Paulo Dias de Araújo

### **Equipe Ouvidoria**

Ana Luiza Compagnoni Ramos

Fernanda Freire da Silva Porto

Letícia Ferreira Pacheco

Mariana Correa de Carvalho Melim

Plácido Carvalho Catunda da Cruz

Vanessa Ventura de Oliveira

### **Normalização:**

Sérgio Pinheiro Rodrigues (Biblioteca/GEQIN/DIRAD/DIGES)

### **Ficha Catalográfica**

A265c      Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.  
                 Conselho de usuários da ANS: relatório das consultas realizadas em 2024. /  
                 Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, 2025.  
                 627KB; ePUB.

1.Ouvidoria. 2.Ouvidoria-gestão. 3.Saúde suplementar. 3.Ouvidoria-operadoras  
5. Avaliação de serviços I. Título.

CDD368.382

Catálogo na fonte – Biblioteca ANS

## SUMÁRIO

<b>1 Introdução</b>	<b>3</b>
<b>2 Conselho de Usuários da ANS</b>	<b>4</b>
2.1 Histórico	4
2.2 Operacionalização das consultas realizadas em 2024	5
2.3 Resultados obtidos em 2024	6
2.3.1 Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	7
2.3.2 Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS	10
2.3.3 Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)	13
<b>3 Considerações finais</b>	<b>19</b>

## APÊNDICES

APÊNDICE A - Questionário sobre avaliação do serviço: Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)	20
APÊNDICE B - Questionário sobre avaliação do serviço: Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS	22
APÊNDICE C - Questionário sobre avaliação do serviço: Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)	24
APÊNDICE D - Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”	25

## 1 Introdução

A Resolução Regimental nº 21, de 2021, da ANS identifica a Ouvidoria como uma das unidades que compõem a estrutura organizacional básica da ANS, sendo um órgão vinculado à Diretoria Colegiada – DICOL. Não obstante este vínculo, a Ouvidoria da ANS integra o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e é tecnicamente subordinada ao órgão central deste sistema, que é a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). Neste cenário, esta Ouvidoria está sujeita às orientações normativas e às atividades de monitoramento da OGU/CGU, adicionalmente à subordinação administrativa à ANS.

A Lei nº 13.460, de 2017, instituiu o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e o Decreto nº 9.492, de 2018, o regulamentou. Destacam-se os seguintes artigos do referido decreto:

Art. 24-D. Os conselhos de usuários de serviços públicos são órgãos de natureza consultiva, aos quais compete:

I - acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

III - acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

Art. 24-E. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.

Em suma, o Conselho de Usuários de Serviços Públicos é uma forma de a sociedade participar diretamente da avaliação dos serviços e expor as suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços. Qualquer cidadão pode se voluntariar para ser conselheiro e a participação é integralmente virtual: da inscrição à avaliação dos serviços públicos. Todas as etapas são realizadas através de plataforma específica: <https://conselhodeusuarios.cgu.gov.br/inicio>.

No âmbito desta Reguladora, a participação dos conselheiros ocorre, principalmente, respondendo a consultas sobre serviços que constam na Carta de Serviços da ANS. Por meio das suas respostas é possível avaliar aspectos como os níveis de satisfação e de qualidade percebida pelo usuário. As consultas são desenvolvidas através de parceria da Ouvidoria da ANS com os gestores dos serviços, que podem testar hipóteses e identificar possibilidades de melhorias na atuação da Agência. Verifica-se, portanto, que o Conselho de Usuários viabiliza a conexão entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços.

Em atenção às normas citadas, as atividades do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS são administradas pela Ouvidoria, que deve executar periodicamente as atividades de chamamento público, de disponibilização de consultas e de consolidação de seus resultados através de relatório, que pode subsidiar o aprimoramento e até mesmo a reformulação dos serviços prestados pela ANS.

## 2 Conselho de Usuários da ANS

Em 2021, a CGU publicou Portaria nº 581, de 2021, que estabeleceu orientações para o exercício das competências das unidades do SisOuv, incluindo aqueles referentes ao Conselho de Usuários. Esta norma, então vigente, foi revogada pela Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024. Atualmente, a CGU vem realizando estudos para entender os desafios na implementação dos Conselhos de Usuários por órgãos e entidades e para avaliar perspectivas para a ampliação da participação cidadã na avaliação e melhoria dos serviços públicos no Brasil. Há expectativas de que a OGU/CGU publique novas diretrizes para a condução das atividades dos Conselhos de Usuários.

O Conselho de Usuários da ANS está em atividade desde 2021 e no momento da elaboração deste estudo, em fevereiro de 2025, conta com 919 conselheiros únicos sendo 72,8% (N=66) deles interessados em responder consultas sobre todos os serviços prestados pela Agência.

Desde as fases iniciais de implementação, a alta gestão da ANS apoiou integralmente esta instância de participação social e contemplou a realização de consultas ao Conselho de Usuários da Agência como uma das ações previstas nos Planos de Gestão Anual (PGA) de 2023 a 2025.

### 2.1 Histórico

O Conselho de Usuários da ANS foi inaugurado no ano de 2021, quando, em linha com as orientações da OGU/CGU, a Ouvidoria promoveu uma campanha de chamamento de conselheiros voluntários e viabilizou as primeiras consultas. Na oportunidade, optou-se pelos serviços com os maiores números de utilização: “Esclarecer dúvidas referentes à Saúde Suplementar” e “Emitir comprovante de dados cadastrais do consumidor junto à ANS”. As consultas foram elaboradas conjuntamente com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços e ficaram disponíveis aos conselheiros por 45 dias. Como resultado, obteve-se o total de 28 respostas sendo que apenas 5 respondentes tinham efetivamente utilizados os serviços.

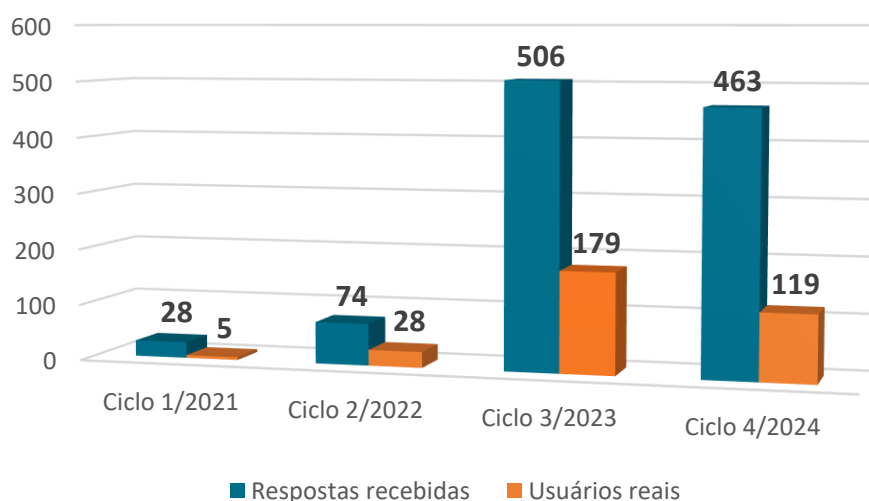
Tendo por base o resultado inexpressivo da primeira rodada de consultas ao Conselho de Usuários da ANS, em 2022, a Ouvidoria focou nas operadoras de planos de saúde e, com parceria da Diretoria de Habilitação e Normas dos Produtos (DIPRO), disponibilizou consultas aos seguintes serviços: “Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação”, “Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde” e “Suspender ou reativar comercialização de registro de plano de saúde”. Após as consultas ficarem disponíveis por 31 dias, computou-se a recepção de 74 repostas, sendo 28 postadas por usuários reais dos serviços.

Nas consultas realizadas em 2022, a Ouvidoria da ANS incluiu item a respeito dos serviços que os respondentes utilizam. Ampla maioria citou a Biblioteca da ANS. Neste cenário, em 2023, conjuntamente com a Diretoria de Gestão (DIGES), foram desenvolvidos questionários para quatro serviços. As consultas

estiveram no ar por 28 dias e versaram sobre os seguintes serviços: “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”, “Obter vistas e cópias de processos administrativos em posse da ANS”, “Obter certidão emitida pela ANS” e “Obter relatório de processos”. Foram recepcionadas 506 respostas, dentre as quais 179 foram enviadas por indivíduos que utilizaram os serviços. Em decorrência das respostas recebidas nesta rodada de consultas, a Ouvidoria da ANS e a área responsável pelo serviço da Biblioteca identificou que alguns usuários tinham dificuldade de acessar e realizar buscas na ferramenta. Prontamente, a área disponibilizou para o público externo e para o interno um vídeo tutorial desenvolvido para facilitar o acesso à Biblioteca da ANS e tornar as buscas mais rápidas e eficientes.

No último trimestre de 2024, também com base nas respostas capturadas em 2022, a Ouvidoria da ANS firmou parceria com a Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES) para a realização de consultas ao Conselho de Usuários. A Diretoria escolheu os seguintes serviços para serem objeto das consultas que ficaram disponíveis por 39 dias: “Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)”, “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS” e “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)”. Repisa-se que o serviço de emissão de comprovante de dados dos beneficiários foi um dos temas do primeiro ciclo de consultas ao Conselho de Usuários da ANS. Neste ciclo, a Ouvidoria da ANS acolheu 463 formulários sendo 119 de respondentes que alegaram terem efetivamente utilizado os serviços em questão, ou seja, 25,7% deles. Na edição anterior, contabilizou-se para este indicador 35,4%. O gráfico 1 é dedicado números citados neste tópico e demonstra a evolução da performance no Conselho de Usuários da ANS nos 4 ciclos de consultas já realizados.

**Gráfico 1: Quantidade de respostas recebidas e de usuários reais**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

As próximas seções deste estudo serão dedicadas ao detalhamento das consultas realizadas ao Conselho de Usuários da ANS no ano de 2024.

## 2.2 Operacionalização das consultas realizadas em 2024

Em coerência com a abordagem realizada nos ciclos anteriores, tão logo a DIDES foi escolhida, o Ouvidor Interino apresentou a ideia à Diretora Adjunta, que indicou uma servidora para ser a interlocutora entre as áreas técnicas e a Ouvidoria. Em reunião com os respectivos gestores, foram escolhidos três serviços para serem objetos de consultas ao Conselho de Usuários da ANS: “Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)”, “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS” e “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)”. Nesta ocasião também foram alinhados os procedimentos e os prazos a serem observados. Com auxílio da interlocutora, as áreas técnicas desenvolveram três questionários distintos, sendo um para cada serviço. Vide apêndices A, B e C deste relatório.

Cumpra esclarecer que, a partir do mês de outubro de 2024, a Ouvidoria, em parceria com a Gerência de Comunicação da ANS (GCOMS/SECEX/PRESI), promoveu campanha de chamamento de conselheiros voluntários através dos canais institucionais voltados aos públicos interno e externo da Agência. Em síntese, buscou-se informar sobre o que é o Conselho de Usuários e sobre a importância da participação social para a melhoria dos serviços públicos. Calculou-se que no período desta ação a quantidade de conselheiros da ANS evoluiu de 889 para 947, ou seja, +6,5% (N=58).

Tão logo as perguntas foram elaboradas pelas áreas técnicas, a Ouvidoria da ANS, por meio de sua Assessoria de Informações, desenvolveu as consultas na plataforma do Conselho de Usuários. Os formulários foram temporários e ficaram disponíveis para os conselheiros entre 21 de outubro a 29 de novembro de 2024. Neste período, a campanha de comunicação nas redes sociais da Reguladora entrou na segunda fase, com foco em estimular o envio de respostas às consultas vigentes. Adicionalmente, foram enviados *e-mails* com o mesmo objetivo aos conselheiros por meio da plataforma específica do Conselho de Usuários. Neste ponto, é válido apontar que, pelo segundo ano consecutivo, em razão de uma falha sistêmica, posteriormente resolvida, as mensagens enviadas foram as padronizadas pela plataforma do Conselho de Usuários e não as estruturadas pela Ouvidoria da ANS. O apêndice D deste estudo traz peças da campanha citada.

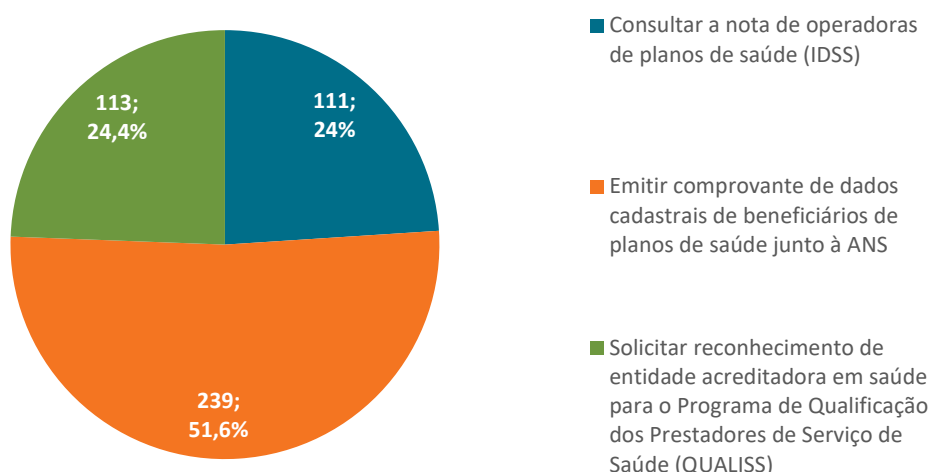
## 2.3 Resultados obtidos em 2024

Inicialmente, cabe explicar que a Ouvidoria da ANS não tem acesso à identificação dos conselheiros, apenas ao conteúdo dos formulários por eles preenchidos. Por esse motivo, não é possível identificar, por exemplo, se houve conselheiros que responderam a todas as consultas ou que preencheram o mesmo formulário mais de uma vez.

Como resultado global, obteve-se a recepção de 463 respostas, que foram distribuídas pelos serviços, conforme demonstra o gráfico 2. Observou-se o predomínio de respostas a respeito do serviço relacionado

à emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários, 51,6% (N=239). A distribuição do restante se deu como segue, em ordem decrescente: "Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)", 24,4% (N=113), "Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)", 24% (N=111).

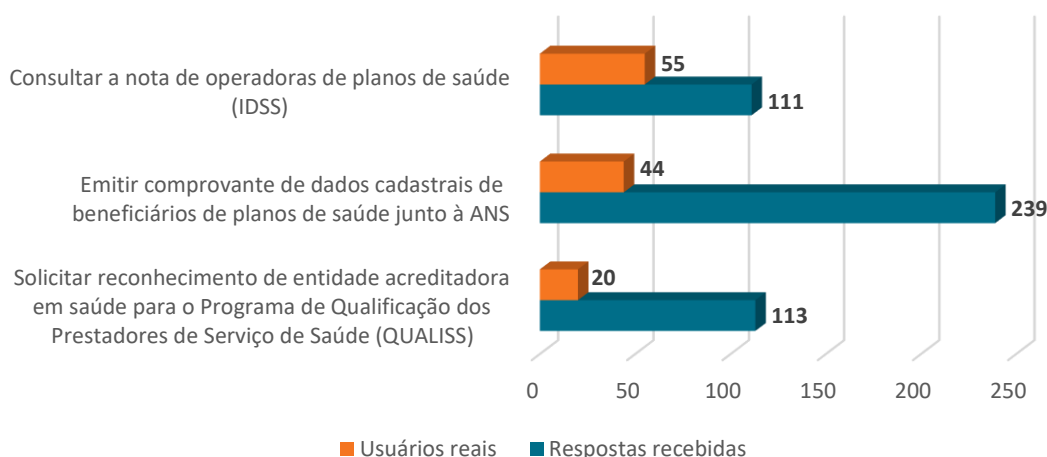
**Gráfico 2: Distribuição das respostas recebidas por serviços**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Os três formulários continham pergunta inicial que buscava qualificar o respondente como usuário ou não do serviço. Com vistas a colher a percepção somente daqueles que efetivamente utilizaram os serviços, optou-se por direcionar os usuários que responderam negativamente para a pergunta sobre outros serviços da ANS que possivelmente eles já tenham utilizado e, finalmente, conduzi-los para o agradecimento final da consulta. O gráfico 3 divulga a quantidade de respostas enviadas pelos usuários reais dos serviços que foram objeto das consultas realizadas em 2024 frente ao total recepcionado.

**Gráfico 3: Quantidade de respostas recebidas e de usuários reais das consultas realizadas em 2024**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025



Nas subseções a seguir serão detalhados os resultados obtidos no âmbito de cada um dos serviços, que serão apresentados na ordem do gráfico acima. De antemão, cumpre esclarecer que na exposição dos itens de texto livre foram excluídas as respostas como “Sem comentários” e outras cujas ideias já haviam sido mencionadas ou eram incoerentes. Além disso, foram realizados alguns ajustes de ortografia. Ademais, considerando que os formulários das três consultas guardam forte similaridade, optou-se por seguir o mesmo padrão para a demonstração dos resultados.

### 2.3.1 Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)

Nas tabelas e gráficos a seguir serão apresentados os itens de 2 a 10 com a descrição da pergunta e a distribuição, em ordem decrescente, das respostas enviadas pelos 55 usuários que indicaram “Sim” na pergunta sobre terem utilizado o serviço “Consultar a nota das operadoras de planos de saúde IDSS”.

**Tabela 1: Item 2. Onde você conheceu ou ouviu falar sobre a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)?**

Resposta	Qtde	%
No próprio site da ANS	26	47,3%
Por meio das Operadoras de Planos de Saúde	11	20,0%
No portal Gov.BR	7	12,7%
Outro	6	10,9%
Em portais de notícias	2	3,6%
Por indicação de amigos ou parentes	2	3,6%
Pela Internet (sites de busca/mídias sociais)	1	1,8%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 2: Item 3. Como você conseguiu encontrar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)?**

Resposta	Qtde	%
Diretamente no site da ANS	41	74,5%
No portal Gov.BR	12	21,8%
Outro	2	3,6%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

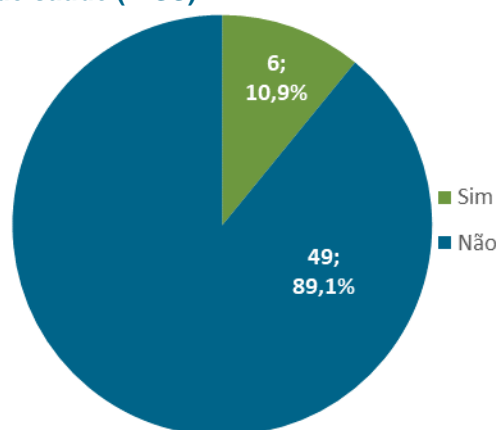
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 3: Item 4. Qual o motivo de utilizar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)?**

Resposta	Qtde	%
Interesse em consultar a qualidade da operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde	42	76,4%
Pesquisa acadêmica	7	12,7%
Interesse em exercer Portabilidade de Carências	2	3,6%
Produção jornalística	2	3,6%
Interesse apenas em conhecer e avaliar o serviço oferecido	1	1,8%
Interesse em contratar plano de saúde em uma operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde	1	1,8%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Gráfico 4: Item 5. Você teve dificuldade para acessar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 4: Item 6. No geral como foi a sua experiência com o serviço de consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS)?**

Resposta	Qtde	%
Boa	21	38,2%
Satisfatória	16	29,1%
Excelente	16	29,1%
Ruim	1	1,8%
Péssima	1	1,8%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Os conselheiros que responderam “Sim” ao item 5 foram convidados a responder ao item “5.1. Descreva a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço”. Transcrevem-se as respostas identificadas como as mais coerentes e relevantes:

- Dificuldade em encontrar no *site*. O termo IDSS é específico para usuários comuns, se eu não sei a sigla, não encontro. Se pesquisar no Google: Qualidade operadora de saúde por exemplo, aparecem diversas coisas, IDSS é o 10º tópico. Eu particularmente acho que o usuário comum desconhece o que é IDSS. Talvez se incorporassem um complemento à sigla, facilitaria. “índice de qualidade e desenvolvimento da saúde suplementar”.
- Por ser um dado básico e de interesse do público em geral poderia (deveria) estar mais “acessível”, ou seja, num *link* primário da página, ainda que durante um prazo especial.
- Usabilidade poderia ser melhor, os tópicos poderiam ser mais simples de acessar.

**Tabela 5: Item 7. Qual aspecto mais contribuiu positivamente para sua experiência ao acessar a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS)?**

Resposta	Qtde	%
Confiabilidade (segurança das informações fornecidas)	22	40,0%
Informações (clareza, objetividade e relevância das informações sobre o serviço)	16	29,1%
Usabilidade do sistema (navegação fácil e intuitiva)	11	20,0%
Outro	4	7,3%
Nenhum aspecto positivo	2	3,6%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Aos conselheiros que responderam “Outro” e “Nenhum aspecto positivo” apresentou-se a oportunidade de descrever suas motivações. Os que assinalaram a resposta “Outro” especificaram, por exemplo: “Serviço de alta relevância para o consumidor” e “Verificar a nota do IDSS preliminar da operadora a qual trabalho”. Dentre os que indicaram “Nenhum aspecto positivo” foram colhidas as seguintes justificativas:

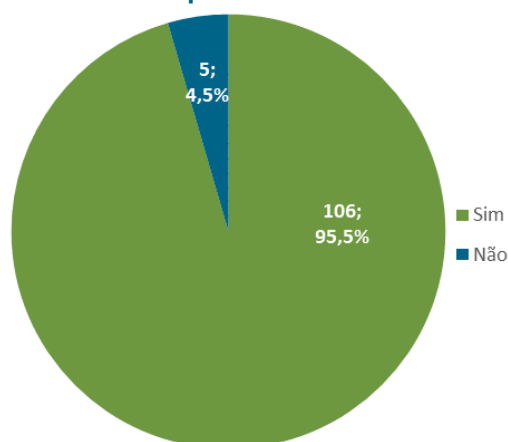
- Carece informações desse indicador, falta apresentar informações mais completas e claras.
- Site complexo, palavras complexas e não claras e esclarecedoras de dúvidas.

**Tabela 6: Item 8. Quais informações você gostaria que fossem incluídas no resultado da consulta "nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)"?**

Respostas
Acho que é bem completo, talvez melhoraria a exibição.
Número de NIPs.
Informações com relação aos anos anteriores, em forma de gráfico por operadora.
Algum panorama que se vale a pena ou não comprar plano da operadoras.
Depoimento de usuário.
Para os indicadores que não atingiram a meta positiva, poderia abrir uma aba que explicasse para o beneficiário o que a operadora precisa melhorar, em linguagem mais comum.
Performance de atendimento do SAC e Ouvidoria.
Mostrar claramente ao cidadão se a ANS está cumprindo ou descumprindo seu papel. Por exemplo, constar relatórios que mostrem o que as operadoras fizeram após os reclames. Como se portaram em detalhes. Como a ANS conduziu as demandas. Quem, quais foram os fiscais que trataram as demandas e seus currículos.
Nível de conformidade as práticas de governança corporativa. Quantitativas e qualitativas.
Os motivos daquela nota, medidas a serem tomadas e indicadores de avaliação e retorno.
Origem detalhada das informações de cada numerador, denominador e apresentado nos indicadores bem como as fórmulas utilizadas para o cálculo da nota técnica.
Embora tenha a informação em outra parte do site, poderia disponibilizar na consulta a evolução do quantitativo total de beneficiários da operadora consultada e a nota total do índice geral de reclamações.
Solvência. Grau das reservas.
Ranking entre as operadoras com o mesmo produto e mesma abrangência.
Saúde econômico-financeiro do plano ou operadora de saúde.
Maiores dificuldades pontuadas pelos usuários.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Gráfico 5: Item 9. Você considera a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS) como uma ferramenta útil para a sociedade?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Àqueles que responderam “Não” ao item 9, foi solicitado que justificassem a resposta. Descrevem-se algumas das justificativas recebidas:

- Eu atribuo que esta nota está relacionada ao cumprimento das obrigações dos planos para com seus beneficiários. Eu não vejo eficácia nas reclamações. Acúmulo inúmeras denúncias de descasos e até hoje muitos deles estão estagnados com os fiscais da ANS.
- Apesar da importância, os beneficiários não entendem nada sobre isso. Eles querem mais clareza no preço e atendimento.

**Tabela 7: Item 10. Gostaríamos de contar com a sua contribuição para a melhorar a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS). Registre aqui suas sugestões de melhorias e/ou adequações para este serviço.**

Respostas
Acho que as operadoras deveriam ser obrigadas a fazer constar a nota IDSS no portal/site, em local visível e de fácil acesso.
Acho que pode melhorar a exposição dos dados, principalmente os indicadores de reclamação, reajuste, etc. Penso que o usuário comum não vai se ater a indicadores técnicos, principalmente quando temos siglas.
Incluir a consulta de valores de planos com notas boas.
O IDSS deve ser mais divulgado.
Existe um atraso grande para a postagem do IDSS do ano anterior, além disso, como dito antes os beneficiários não entendem do que se trata, na maioria das vezes. Portanto, se fosse possível postar com mais antecedência e considerar uma transparência melhor dos resultados para os clientes, resultaria em uma maior eficácia deste indicador.
Criar <i>ranking</i> nacional dos melhores planos ou mais bem avaliados.
A maioria dos beneficiários não possuem conhecimento sobre o IDSS e a interpretação não é simples para um leigo. Poderiam divulgar essa nota na área do Espaço do Consumidor num formato mais simples, objetivo. Falta divulgação por parte da ANS e a maioria das operadoras divulgam devido a obrigatoriedade, porém não totalmente visível, falta transparência nos portais das operadoras. A ANS deveria estar mais atenta à questão dos sites de operadoras, exigindo que o IDSS apareça em destaque na primeira página.
Simplificar o acesso e maneira de selecionar o que se deseja. Inserir informações sobre performance dos SACs e Ouvidorias das operadoras.
Além de constar no site, a ANS pode usar sua base de <i>e-mails</i> cadastrados dos beneficiários e enviar o IDSS para os respectivos <i>e-mails</i> . Atente-se que é preciso contratar agentes que criem uma linguagem acessível ao público leigo. A ANS tem questões de comunicação visual e escrita um tanto graves a serem sanadas.
Incluir a quantidade de intervenções da ANS. Quadro de dirigentes com problemas. Acho que deveria ser implementado o mesmo processo de pesquisa e autorização feito pelo BCB.
Melhorar a usabilidade do sistema que tem um pouco de dificuldade de achar a informação.
Falta informações como os motivos detalhados daquela nota, criar um caminho direto para denúncias e reclamações vinculado aquela operadora, bem como apresentar as medidas tomadas pela ANS e demais órgãos para melhorar o serviço, quais já foram cumpridas e ouvir mais a sociedade sobre suas demandas e se elas condizem com as métricas avaliadas pelo indicador.
Integrar em apenas um <i>link</i> /portal de acesso centralizado as notas do IDSS de todos os anos anteriores.
O site inteiro deveria ser de fácil acesso e mais esclarecedor com palavras menos complexas.
Como melhoria, poderia ser incluído um gráfico histórico das notas, pelo menos, em relação ao ano-base anterior. Gráfico por dimensões e por total geral.
As regras para contabilizações ainda permitem manipulações. Créditos contra sócios e cooperados. Impostos a recuperar, entre outros "maquiagem" as notas.
1. Transparência nos Dados: Publicar relatórios detalhados e acessíveis sobre o desempenho dos serviços, incluindo indicadores de qualidade, satisfação dos usuários e tempo de espera. 2. <i>Feedback</i> dos Usuários: Implementar um sistema de <i>feedback</i> regular para que os beneficiários possam opinar sobre os serviços prestados, permitindo a coleta de sugestões e críticas. 3. Análise de Dados: Utilizar análises de dados para identificar áreas de melhoria e monitorar a eficiência dos serviços oferecidos.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

### 2.3.2 Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS

Em linha com a seção anterior, as tabelas e os gráficos deste tópico são dedicados à exposição das respostas, dos itens 2 a 10, enviadas pelos 44 conselheiros que responderam positivamente à pergunta sobre terem utilizado o serviço “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS”.

**Tabela 8: Item 2. Como você ficou sabendo sobre o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Resposta	Qtde	%
No próprio site da ANS	32	72,7%
No portal Gov.BR	4	9,1%
Por meio das Operadoras de Planos de Saúde	4	9,1%
Pela Internet (sites de busca/mídias sociais)	1	2,3%
Por indicação de amigos ou parentes	1	2,3%
Em portais de notícias	1	2,3%
Outro	1	2,3%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 9: Item 3. Como você encontrou o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Resposta	Qtde	%
Diretamente no site da ANS	30	68,2%
No portal Gov.BR	10	22,7%
Outro	4	9,1%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

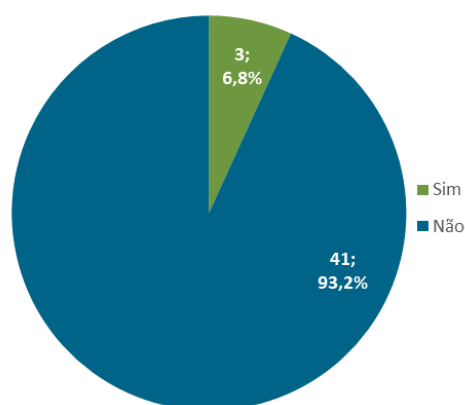
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 10: Item 4. Qual foi o motivo para utilizar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Resposta	Qtde	%
Interesse em conhecer e avaliar o serviço oferecido.	19	43,2%
Para obter meu histórico de contratações de planos de saúde	12	27,3%
Para verificar se a operadora informou corretamente meus dados cadastrais à ANS	9	20,5%
Para obter informações sobre a contratação de plano de saúde que não encontrei no site da operadora	3	6,8%
Para apresentar como documento comprobatório (judicial, administrativo, etc.)	1	2,3%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Gráfico 6: Item 5. Você teve alguma dificuldade para acessar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 11: Item 6. De forma geral, como foi sua experiência com o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Resposta	Qtde	%
Excelente	22	50,0%
Boa	13	29,5%
Satisfatória	6	13,6%
Ruim	2	4,5%
Péssima	1	2,3%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Os conselheiros que responderam “Sim” ao item 5 foram convidadas a responder ao item 5.1: “Descreva a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço”. Transcrevem-se as respostas identificadas como as mais coerentes e relevantes:

- Achei o *site* muito complexo e tive dificuldade em achar o que estava procurando.
- *Site* da ANS carece de hierarquia de informações. *Site* sem boa usabilidade, labiríntico nada prático. *Site*, que, apesar de ter um visual concretista, é caótico a nível de usabilidade.

**Tabela 12: Item 7. Qual aspecto mais contribuiu positivamente para sua experiência com o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Resposta	Qtde	%
Confiabilidade (segurança das informações fornecidas)	19	43,2%
Informações (clareza, objetividade e relevância das informações sobre o serviço)	13	29,5%
Usabilidade do sistema (navegação fácil e intuitiva)	9	20,5%
Nenhum aspecto positivo	2	4,5%
Outro	1	2,3%
<b>Total</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Aos conselheiros que responderam “Outro” e “Nenhum aspecto positivo” apresentou-se a oportunidade de descrever suas motivações. O que assinalou a resposta “Outro” especificou que seus dados estavam errados e junto os que indicaram “Nenhum aspecto positivo” foram colhidas as seguintes justificativas:

- Muito complexo encontrar informações no *site*.
- Não sabia do serviço na ANS, a operadora não informou.

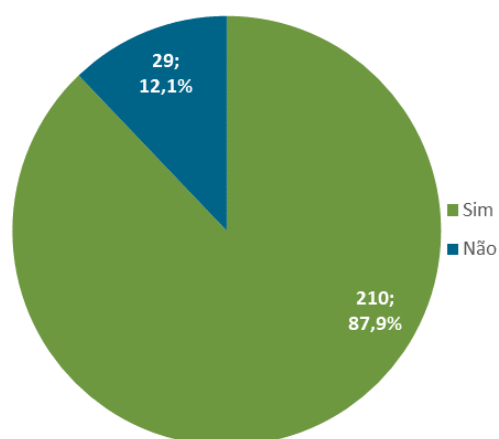
**Tabela 13: Item 8. Quais informações você gostaria que fossem incluídas no resultado da consulta ao comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**

Respostas
Prazo para cancelamento.
<i>Link</i> para a documentação do plano. Contrato registrado na ANS.
O motivo pelo qual o plano deixou de ser comercializado.
Informações acerca da portabilidade.
Inserir a possibilidade de atualização por parte do beneficiário caso conste alguma divergência.
Data de encerramento do plano, para os vínculos inativos.
Algo sobre como buscar nossos direitos em relação a negativa do plano de saúde.
Histórico de planos anteriores.
Sobre livre escolha/reembolso.
Constar situação plano ativo ou cancelado.
Tempo de contrato.
Dados de filiação completos.
Adimplência no plano anterior.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025



**Gráfico 7: Item 9. Você considera útil o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Àqueles que responderam “Não” ao item 9, foi solicitado que justificassem a resposta. Descrevem-se algumas das justificativas recebidas:

- Tem-se contratos e outros documentos para essa comprovação.
- Nunca usei esses comprovantes de dados, então não sei de que forma seria útil para mim.
- A operadora já possui nossos dados qual seria o interesse de emitir novamente? As informações são emitidas no ato do contrato, acho desnecessário.

**Tabela 14: Item 10. Gostaríamos de contar com sua contribuição para melhorar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários. Registre aqui suas sugestões de melhorias e/ou adequações para este serviço.**

Respostas
Link para a documentação do plano. Contrato registrado na ANS.
O acesso poderia ser efetuado via api da própria operadora de saúde.
Inserir o maior número de informações do plano de saúde na consulta.
Mostrar quem foram seus dependentes no plano onde você vigorou como titular.
Deixar mais acessível.
Constar data e validade da emissão do certificado.
Incluir a data de encerramento do plano, para os vínculos inativos.
Pode-se disponibilizar, nesse mesmo serviço, link para informativos ligados a cadastro de beneficiários, dentre outros.
Poderiam ter demais informações como tipo de contrato e adimplência.
Disponibilizar ao usuário um link para acesso aos contratos.
Que esse serviço fosse obrigatório no portal das operadoras, e caso houver dados divergentes que o próprio beneficiário possa corrigir.
Apenas constar situação plano ativo ou cancelado.
Que o comprovante sirva como documento para portabilidade.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

### 2.3.3 Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)

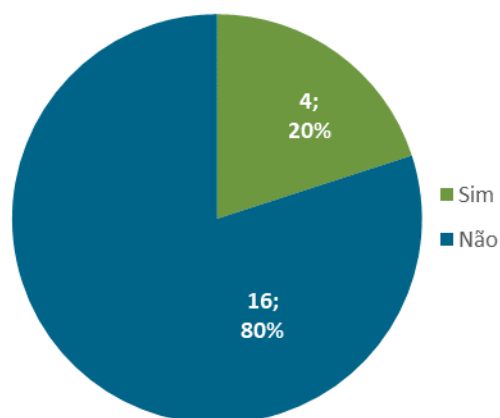
Passa-se à apresentação das tabelas e dos gráficos dos resultados obtidos a partir dos formulários enviados pelos 20 respondentes que alegaram terem utilizado o serviço “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)”.

**Tabela 15: Item 2. Onde você conheceu ou ouviu falar sobre a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS?**

Resposta	Qtde	%
No portal Gov.BR	6	30,0%
Pela Internet (sites de busca/mídias sociais)	4	20,0%
No próprio site da ANS	4	20,0%
Por meio de instituições acreditadoras	2	10,0%
Outro	2	10,0%
Em portais de notícias	1	5,0%
Por meio das Operadoras de Planos de Saúde	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Gráfico 8: Item 4. Você teve alguma dificuldade para acessar o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Os conselheiros que responderam “Sim” ao item 4 foram convidados a responder ao item “4.1. Descreva a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço”. Transcrevem-se as respostas identificadas como as mais coerentes e relevantes:

- Dificuldade em utilizar o *site*, uma vez que as informações não ficam claras.
- Servidor lento.

**Tabela 16: Item 3. Como você conseguiu acessar o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS?**

Resposta	Qtde	%
No portal Gov.BR	10	50,0%
Diretamente no site da ANS	9	45,0%
Outro	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 17: Item 5. De forma geral, como foi sua experiência com o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS?**

Resposta	Qtde	%
Boa	8	40,0%
Excelente	6	30,0%
Satisfatória	5	25,0%
Ruim	1	5,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025



**Tabela 18: Item 6. Qual aspecto mais contribuiu positivamente para sua experiência com o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS?**

Resposta	Qtde	%
Confiabilidade (segurança das informações fornecidas)	9	45,0%
Disponibilidade de informações na página do serviço (as etapas de realização do serviço estão descritas de forma clara, objetiva e relevante)	7	35,0%
Segurança (proteção de dados do demandante desde a abertura do processo até a publicação no site da ANS)	4	20,0%
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>100%</b>

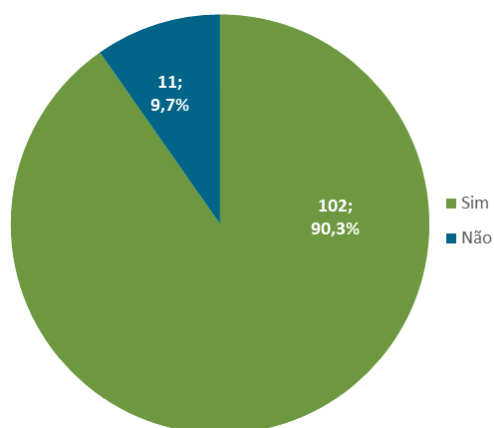
Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Tabela 19: Item 7. Quais informações você gostaria que fossem incluídas na página do serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS. Você tem alguma sugestão de melhoria?** [Link para a página do serviço.](#)

Respostas
Descrição das etapas que fazem parte do processo de reconhecimento e consulta em tempo real do andamento da solicitação.
Quais entidades não conseguiram o reconhecimento da acreditação e por qual motivo.
Prestadores de serviços como hospital, clínicas, ter sua opinião também sobre as operadoras.
Poderia ser mais intuitivo.
Deveria de constar laudo de aptidão.
Melhor busca de conteúdo.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

**Gráfico 9: Item 8. Você considera a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS um serviço útil?**



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Àqueles que responderam “Não” ao item 8, foi solicitado que justificassem a resposta. Descrevem-se algumas das justificativas recebidas:

- Penso que a ANS deveria fiscalizar com afinco as operadoras da saúde suplementar, checando se de fato elas estão respeitando os segurados e principalmente atendendo a padrões de qualidade os serviços prestados pelas mesma. Hoje em dia as operadoras da saúde suplementar estão descredenciando de forma desenfreada a rede de credenciados dos planos de saúde individual e nós segurados estamos aguardando

uma ação da ANS! O QUALLIS deve ser útil a partir do momento que se respeita os direitos dos consumidores, ou seja, dos segurados de planos individual de saúde.

- Esta informação é mais técnica e o usuário não considera sua necessidade prática.

**Tabela 20: Item 9. Gostaríamos de contar com sua contribuição para melhorar o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS. Registre aqui suas sugestões de melhorias e/ou adequações para este serviço.**

Respostas
Deveria ser mais utilizado, infelizmente as operadoras de saúde não utilizam a ferramenta para valorizar o prestador acreditado.
Reconhecimento da entidade acreditadora com troféu igual às autogestões.
Maior divulgação entre usuários de planos.
As atualizações poderiam ser mais rápidas e as operadoras de saúde deveriam realizar mais auditorias e beneficiar o credenciamento de prestadores acreditados.
Utilizar um site mais esclarecedor e de fácil navegação.
descrição das etapas que fazem parte do processo de reconhecimento e consulta em tempo real do andamento da solicitação.

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

Com o intuito de orientar a Ouvidoria da ANS para os próximos ciclos de consultas, perguntou-se a todos os respondentes quais outros serviços prestados pela Agência eles já utilizaram. Apresentam-se os 10 serviços mais citados compilando as respostas obtidas nas três consultas disponibilizadas. Marcou-se com asterisco (\*) os serviços que já foram objeto de consulta ao Conselho de Usuários da ANS.

**Tabela 21: Item 10. Quais outros serviços da ANS você já utilizou?**

Posição	Serviço	Qtde	%
1	Acessar o acervo da Biblioteca ANS*	191	9,4%
2	Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde*	160	7,9%
3	Reclamar sobre plano de saúde (NIP)	158	7,8%
4	Consultar a nota de operadoras de plano de saúde (IDSS)*	127	6,3%
5	Pesquisar planos para exercício da Portabilidade de Carências ou Migração no Guia ANS de Planos de Saúde*	95	4,7%
6	Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação*	90	4,4%
7	Denunciar práticas irregulares no relacionamento entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e prestadores de serviço de saúde	85	4,2%
8	Emitir certidão de situação cadastral de plano de saúde	75	3,7%
9	Agendar atendimento presencial nos Núcleos da ANS	67	3,3%
10	Emitir certidão de situação cadastral de operadoras e de administradoras de benefícios	59	2,9%
Outros		924	45,5%
Total		2.031	100%

Fonte: Ouvidoria/ANS, 2025

### 3 Considerações finais

O presente estudo é referente ao quarto ciclo de consultas ao Conselho de Usuários da ANS. Conforme as informações prestadas, percebe-se o incremento gradual da participação e do engajamento social através deste instituto. Conjectura-se que os usuários de serviços públicos estão cada vez mais cientes do seu direito de participar das decisões da Administração Pública e de contribuir com a melhoria dos serviços que são prestados à sociedade. Posicionando a Ouvidoria como intermediária entre os usuários e os gestores responsáveis pelos serviços públicos, cumpre pontuar que as atividades desta unidade não findam com a publicação deste relatório. Cabe à Ouvidoria incentivar e verificar a utilização dos resultados obtidos como subsídios para a melhoria dos serviços avaliados.

Também é papel desta unidade aprimorar as atividades referentes ao Conselho de Usuários da ANS buscando, principalmente, engajar mais participantes e aumentar o nível de qualidade das respostas obtidas. Após alguns ciclos de consultas já é possível vislumbrar a necessidade de alguns ajustes, como, por exemplo, impedir que os conselheiros respondam à mesma consulta mais de uma vez.

No que tange às interpretações dos resultados das consultas, cumpre reconhecer que elas podem variar quando realizadas pela Ouvidoria ou pela área responsável pelo serviço. Isto ocorre, principalmente, devido aos diferentes níveis de conhecimento técnico e às expectativas de cada setor. Por isso, no decorrer do texto buscou-se apresentar os resultados sem aprofundar a avaliação crítica. No entanto, entende-se ser pertinente expressar breves conclusões a partir dos dados recebidos:

- **Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS):** Os conselheiros informaram que o *site* da ANS é o principal meio que eles utilizam para se informar e para localizar o serviço. Grande parte deles acessam o serviço porque têm interesse em consultar a qualidade de determinadas operadoras e classificam a experiência como boa. Os respondentes ressaltaram que o aspecto mais positivo referente ao serviço é a confiabilidade das informações prestadas. A partir dos comentários em campo de texto livre, percebeu-se necessidade de adequar o conteúdo à linguagem simples e de ampliar a divulgação da nota das operadoras, tanto pelas próprias empresas quanto pela ANS, que pode publicar um *ranking* nacional com base nas notas.
- **Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS:** Também neste caso o *site* da ANS foi apontado como o meio mais utilizado pelos conselheiros para obter informações e para encontrar o serviço. Embora esta consulta tenha recebido quantidade recorde de respostas, observou-se que poucos respondentes haviam utilizado o serviço e que neste grupo alguns indivíduos haviam feito o acesso porque tinham interesse em conhecer e avaliar o serviço. A percepção dos conselheiros é bastante positiva, especialmente, quanto à confiabilidade das informações fornecidas pela ANS através do comprovante. Dentre as sugestões de melhorias acolhidas, notou-se que os beneficiários buscam o aprimoramento das informações disponibilizadas

e propuseram inclusões como o texto do contrato e situação de adimplência, além da possibilidade de correção dos dados pelo próprio beneficiário.

- **Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS):** Diferente dos dois outros serviços, o Portal Gov.BR foi o principal meio de utilizado pelos conselheiros para conhecer e localizar este serviço. Como pontos de convergência verificou-se que os usuários foram bastante positivos quanto à experiência com o serviço e indicaram a confiabilidade das informações como seu melhor aspecto. Mais uma vez, identificou-se o interesse dos respondentes por informações mais completas e claras através de propostas como a descrição das etapas do processo de acreditação na página do serviço e a indicação das entidades que não logram êxito na acreditação com a respectiva motivação.

Finalmente, tendo como base a participação dos conselheiros e a qualidade dos dados coletados, a Ouvidoria da ANS classifica como profícua a experiência das consultas reportadas neste estudo, que será compartilhado com a Diretoria Adjunta da DIDES juntamente com a íntegra das bases de dados referentes às respostas obtidas. Embora a amostra não tenha tamanho relevante, avalia-se que o conteúdo pode ser considerado pela área técnica em possíveis aprimoramentos dos serviços analisados. Paralelamente, esta unidade vem avaliando possibilidades de melhorias a serem implementadas nos próximos ciclos para robustecer a base de dados captada.

## APÊNDICE A

### Questionário sobre avaliação dos serviços:

#### Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)

\* Preenchimento Obrigatório

1 - Você já utilizou o serviço “Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)?”

Escolha Simples (Sim / Não)

☐ NÃO -> Encerra questionário com a seguinte sugestão:

*“Caso queira conhecer este serviço clique aqui (Link para o serviço Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS))”*

☐ SIM -> Questionário prossegue para a demais questões

2 - Onde você conheceu ou ouvir falar sobre a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)?\*

Múltipla Escolha (permite marcar mais de uma alternativa)

- ☐ No próprio *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.BR
- ☐ Na Internet / *Sites* de busca/mídias sociais
- ☐ Por meio das Operadoras de Planos de Saúde
- ☐ Por meio de portais de notícias
- ☐ Por indicação de amigos e parentes
- ☐ Outro. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

3 - Como você conseguiu encontrar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)? \*

Escolha Simples (escolher apenas uma das alternativas)

- ☐ Diretamente no *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.BR
- ☐ Outro. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

4 - Qual o motivo de utilizar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)? \*

Escolha Simples (escolher uma única alternativa)

- ☐ Interesse em consultar a qualidade da operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde.
- ☐ Produção jornalística.
- ☐ Interesse em contratar plano de saúde em uma operadora de Planos Privados de Assistência à Saúde.
- ☐ Interesse em exercer Portabilidade de Carências.

- ☐ Comprovação para participar de licitação ou outras formas de concorrência (Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde).
- ☐ Pesquisa acadêmica.
- ☐ Interesse apenas em conhecer e avaliar o serviço oferecido.

5 - Você teve dificuldade para acessar a consulta à nota das operadoras de planos de saúde (IDSS)? \*

Escolha Simples (Sim / Não)

- ☐ NÃO -> Questionário prossegue para a pergunta (6)
- ☐ SIM -> Abre um campo livre (5.1) para o beneficiário responder

5.1 - Gostaria de nos contar a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço?

Campo Livre – Texto Curto (não obrigatório)

6 - Passada a etapa de acesso ao serviço, no geral como foi a sua experiência ao acessar a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS)? \*

Escolha Simples (Péssima / Ruim / Satisfatória / Boa / Excelente)

- ☐ Péssima
- ☐ Ruim
- ☐ Satisfatória
- ☐ Boa
- ☐ Excelente

7 - Quais aspectos mais contribuíram positivamente para sua experiência ao acessar a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS)? \*

Múltipla Escolha (Permite marcar mais de uma alternativa)

- ☐ Usabilidade do Sistema – apresenta uma navegação fácil e intuitiva.
- ☐ Confiabilidade – Segurança das informações fornecidas.
- ☐ Informações – Clareza, objetividade e relevância das informações sobre o serviço.
- ☐ Outros. Especifique: Campo Livre – Texto Curto
- ☐ Nenhum aspecto positivo. Justifique: Campo Livre – Texto Curto

8 - Quais informações você gostaria que fossem incluídas no resultado da consulta “nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)”?

Campo Livre – Texto Longo

9 - Você considera a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS) como uma ferramenta útil para a sociedade? \*

Escolha Simples (permite marcar apenas 1 alternativa)

- ☐ SIM -> Questionário prossegue direto para a questão 12
- ☐ NÃO -> Abre um campo livre (11.1) para o beneficiário responder e somente depois o questionário prossegue direto para a questão 12.

9.1 - Gostaria de Justificar sua resposta? Campo Livre – Texto Curto (Obrigatório)

10 - Gostaríamos de contar com a sua contribuição para a melhorar a consulta à nota de operadora de planos de saúde (IDSS). Descreva a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço.

Campo Livre – Texto Longo (não obrigatório)

11 - Quais outros serviços da ANS o(a) senhor(a) já utilizou? \*

Múltipla escolha (Lista de serviços da ANS)

- ☐ [...]
- ☐ Nenhum.

## APÊNDICE B

### Questionário sobre avaliação do serviço:

#### Emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS

##### Preenchimento Obrigatório

1 - Você já emitiu seu comprovante de dados cadastrais de beneficiário de plano de saúde, disponível no Portal de Serviços GOV.br? \*

Escolha Simples (Sim / Não)

- ☐ NÃO -> Encerra o questionário com a seguinte sugestão:  
“Caso queira conhecer este serviço, clique aqui.” (*Link* para o serviço “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS”)
- ☐ SIM -> O questionário prossegue para as demais questões.

2 - Como você ficou sabendo sobre o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Múltipla Escolha (permite marcar mais de uma alternativa)

- ☐ No próprio *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.BR
- ☐ Pela Internet (*sites* de busca/mídias sociais).
- ☐ Por meio das Operadoras de Planos de Saúde
- ☐ Em portais de notícias
- ☐ Por indicação de amigos ou parentes
- ☐ Outro. Especifique: (Campo Livre – Texto Curto)

3 - Como você encontrou o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Escolha Simples (escolher apenas uma alternativa)

- ☐ Diretamente no *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.br
- ☐ Outro. Especifique: (Campo Livre – Texto Curto)

4 - Qual foi o motivo para utilizar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Escolha Simples (escolher uma única alternativa)

- ☐ Para obter meu histórico de contratações de planos de saúde.
- ☐ Para obter informações sobre a contratação de plano de saúde que não encontrei no *site* da operadora.
- ☐ Para apresentar como documento comprobatório (judicial, administrativo, etc.).



- ☐ Para verificar se a operadora informou corretamente meus dados cadastrais à ANS.
- ☐ Interesse em conhecer e avaliar o serviço oferecido.

5 - Você teve alguma dificuldade para acessar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Escolha Simples (Sim / Não)

- ☐ NÃO -> O questionário prossegue para a pergunta (6).
- ☐ SIM -> Abre um campo livre (5.1) para o beneficiário descrever a dificuldade.

5.1 - Descreva a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço:

Campo Livre – Texto Curto (Obrigatório)

6 - De forma geral, como foi sua experiência com o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Escolha Simples

- ☐ Péssima
- ☐ Ruim
- ☐ Satisfatória
- ☐ Boa
- ☐ Excelente

7 - Quais aspectos mais contribuíram positivamente para sua experiência com o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Múltipla Escolha (permite marcar mais de uma alternativa)

- ☐ Usabilidade do sistema (navegação fácil e intuitiva)
- ☐ Confiabilidade (segurança das informações fornecidas)
- ☐ Informações (clareza, objetividade e relevância das informações sobre o serviço)
- ☐ Outro. Especifique: (Campo Livre – Texto Curto)
- ☐ Nenhum aspecto. Especifique: (Campo Livre – Texto Curto)

8 - Quais informações você gostaria que fossem incluídas no resultado da consulta ao comprovante de dados cadastrais de beneficiários? \*

Campo Livre – Texto Longo

9 - Você considera o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários útil? \*

Escolha Simples (permite marcar apenas uma alternativa)

- ☐ SIM -> O questionário prossegue diretamente para a questão 10.

- ☐ NÃO -> Abre um campo livre (9.1) para o beneficiário justificar e, em seguida, o questionário prossegue para a questão 10.

9.1 - Gostaria de justificar sua resposta?

Campo Livre – Texto Curto (não obrigatório)

10 - Gostaríamos de contar com sua contribuição para melhorar o serviço de emissão de comprovante de dados cadastrais de beneficiários. Registre aqui suas sugestões de melhorias e/ou adequações que gostaria de ver implementadas no sistema. \*

Campo Livre – Texto Longo (Obrigatório)

11 - Quais outros serviços da ANS você já utilizou?\*

Múltipla Escolha (lista de serviços da ANS)

☐ [...]

☐ Nenhum.

## APÊNDICE C

### Questionário sobre avaliação do serviço:

#### Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviços de Saúde (QUALISS)

\* *Preenchimento Obrigatório*

1 - Você já utilizou o serviço “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)”?

Escolha Simples (Sim / Não)

☐ NÃO -> Encerra questionário com a seguinte sugestão:

*“Caso queira conhecer este serviço clique aqui (Link para o Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS))”*

☐ SIM -> Questionário prossegue para a demais questões

2 – Onde você conheceu ou ouvir falar sobre a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS? \*

Múltipla Escolha (permite marcar mais de uma alternativa)

- ☐ No próprio *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.Br
- ☐ Na Internet / *Sites* de busca/Mídias sociais
- ☐ Por meio das Operadoras de Planos de Saúde
- ☐ Por meio de instituições acreditadoras
- ☐ Por meio de portais de notícias
- ☐ Outro. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

3 – Como você conseguiu acessar o serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS? \*

Escolha Simples (escolher apenas uma das alternativas)

- ☐ Diretamente no *site* da ANS
- ☐ No portal Gov.Br
- ☐ Outro. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

4 - Você teve dificuldade para acessar a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS”? \*

Escolha Simples (Sim / Não)

☐ NÃO -> Questionário prossegue para a pergunta (6)

☐ SIM -> Abre um campo livre (4.1) para o beneficiário responder

4.1 – Gostaria de nos contar a dificuldade enfrentada para que possamos melhorar o acesso a este serviço?

Campo Livre – Texto Curto (não obrigatório)

5 - Passada a etapa de acesso ao serviço, no geral como foi a sua experiência com a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS? \*

Escolha Simples (Péssima / Ruim / Satisfatória / Boa / Excelente)

☐ Péssima      ☐ Ruim      ☐ Satisfatória      ☐ Boa      ☐ Excelente

6 - Quais aspectos mais contribuíram para sua experiência a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS? \*

Múltipla Escolha (Permite marcar mais de uma alternativa)

☐ Disponibilidade de informações na página do serviço - As etapas de realização do serviço estão descritas de forma clara, objetiva e relevante.

☐ Confiabilidade – Segurança das informações fornecidas.

☐ Segurança – Proteção de dados do demandante desde a abertura do processo até a publicação no sítio da ANS.

☐ Outros. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

☐ Nenhum aspecto. Especifique: Campo Livre – Texto Curto

7 - Quais informações você gostaria que fossem incluídas na página do serviço de solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS. Você tem alguma sugestão de melhoria? \*

Campo Livre – Texto Longo

8 - Você considera a solicitação de reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o QUALISS um serviço útil?

Escolha Simples (permite marcar apenas 1 alternativa)

☐ SIM -> Questionário prossegue direto para a questão 12

☐ NÃO -> Abre um campo livre (11.1) para o beneficiário responder e somente depois o questionário prossegue direto para a questão 12.

8.1 - Gostaria de Justificar sua resposta? Campo Livre – Texto Curto (não obrigatório)

9 – Quais outros serviços da ANS o(a) senhor(a) já utilizou? \*

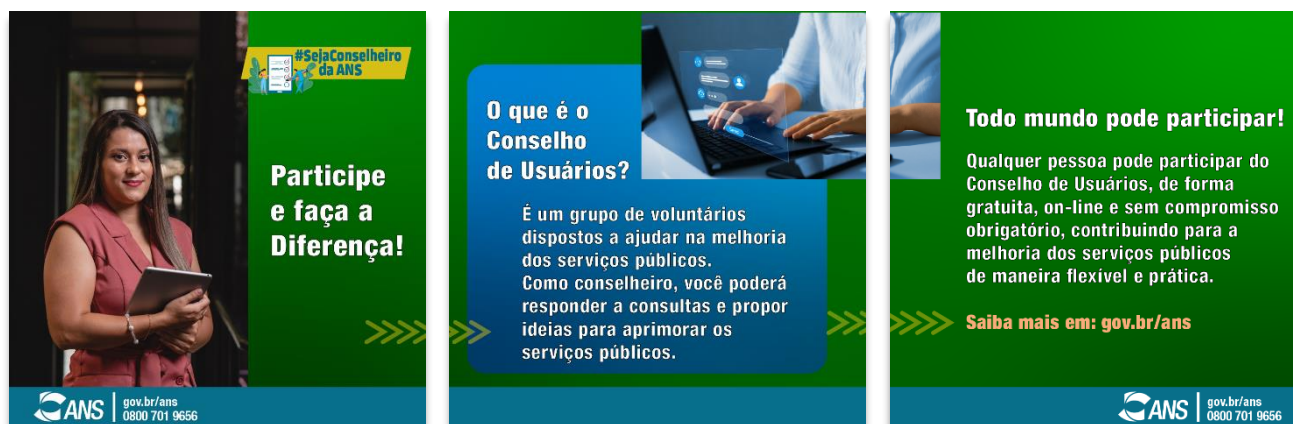
Múltipla escolha (Lista de serviços da ANS)

☐ [...]

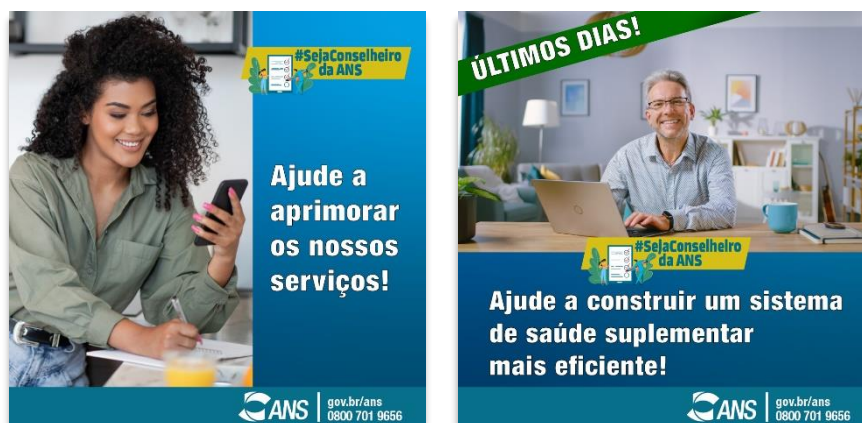
☐ Nenhum.

## APÊNDICE D

### Peças da campanha de comunicação “Conselho de Usuários da ANS”



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).