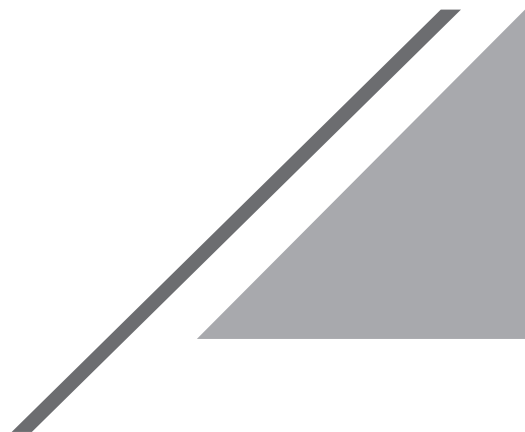
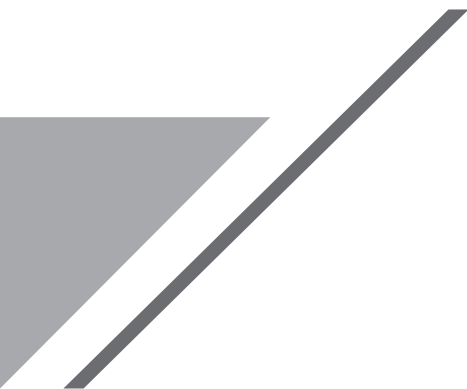


# Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI 2024



# Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI **2024**



# Relatório Anual da Autoridade de Monitoramento da LAI **2024**





©2025. Agência Nacional de Saúde Suplementar.

Esta obra é disponibilizada nos termos da Licença Creative Commons – Atribuição – Não Comercial – Sem Derivações. Compartilhamento pela mesma licença 4.0 Internacional. É permitida reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página <http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html>

Versão online

### **ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES:**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
Gerência Geral de Análise Técnica da Presidência - GGATP  
Av. Augusto Severo, 84 – Glória  
CEP 20021-040 – Rio de Janeiro, RJ – Brasil  
Tel: +55 (21) 2105-0000  
Disque-ANS: 0800 701 9656  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

### **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**

Carla de Figueiredo Soares

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

Jorge Antonio Aquino Lopes

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

Alexandre Fioranelli

### **SECRETARIA EXECUTIVA**

Lenise Barcellos de Mello Secchin - SECEX/PRESI

Cátia Mantini - SEADJ/PRESI

### **COORDENAÇÃO TÉCNICA**

Assessoria de Análise Técnica da Presidência – ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

### **EQUIPE TÉCNICA**

Dominic Lourenço - GGATP/SECEX/PRESI

Alexandre Henrique da Fonseca Neto - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Ana Zilles Schuch – CAINF/ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Adenice Araújo de Medeiros - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

Fabiana Fernandes de Campos - ASATP/GGATP/SECEX/PRESI

### **PROJETO GRÁFICO**

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

### **NORMALIZAÇÃO**

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

## **Ficha Catalográfica**

---

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).  
Relatório anual da autoridade de monitoramento da LAI 2024./ Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Secretaria Executiva da Agência Nacional de Saúde Suplementar. Rio de Janeiro: ANS,2025.  
1,30 MB. il. color.; PDF

1. Acesso à informação. 2. Direito à informação 3. Lei de acesso à informação 4. Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).  
I. Título.

CDU 342.7(81)

# LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - ACESSO À INFORMAÇÃO – CONTEÚDO NO PORTAL DA ANS	9
FIGURA 2 - AVALIAÇÃO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DA ANS – 2024	10
FIGURA 3 – PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS EM 2024	14

# LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS NO ANO DE 2024	11
GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2024	12
GRÁFICO 3 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2024	13
GRÁFICO 4 – ÁREAS RESPONSÁVEIS PELAS RESPOSTAS FINAIS ENCAMINHADAS AOS SOLICITANTES NO ANO DE 2024	19
GRÁFICO 5 – MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELO SIC/ANS E ASSUNTOS MAIS FREQUENTES NAS RECLAMAÇÕES RECEPCIONADAS NO ANO DE 2024	20
GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024	21
GRÁFICO 7 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS, POR INSTÂNCIA RECURSAL, EM 2024	25

# LISTA DE TABELAS

TABELA 1 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELA ANS – 2020 A 2024	12
TABELA 2 – TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELA ANS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL E USO DE PRORROGAÇÃO – 2020 A 2024	13
TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024	14
TABELA 4 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024	15
TABELA 5 – NÚMERO DE ENCAMINHAMENTOS DE SIC A CADA DIRETORIA/UNIDADE VINCULADA DA ANS EM 2024	18
TABELA 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ANO – 2020 A 2024	20
TABELA 7 – TOTAL DE RECURSOS RECEPCIONADOS POR INSTÂNCIA RECURSAL NOS ANOS DE 2020 A 2024	24
TABELA 8 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) AOS RECURSOS REFERENTES ÀS DEMANDAS RESPONDIDAS PELO SIC/ANS ENTRE 2020 E 2024	24

# SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO	<b>7</b>
CAPÍTULO 2 TRANSPARÊNCIA ATIVA	<b>8</b>
CAPÍTULO 3 TRANSPARÊNCIA PASSIVA	<b>11</b>
3.1 DADOS GERAIS, TEMPO DE RESPOSTA E ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	<b>11</b>
3.2 CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES POR TEMAS, ASSUNTOS E CATEGORIAS	<b>14</b>
3.3 ÁREAS DA ANS MAIS DEMANDADAS	<b>17</b>
3.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELO SIC/ANS	<b>19</b>
3.5 CLASSIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS	<b>20</b>
3.6 MOTIVOS PARA NEGATIVAS DE ACESSO E CUMPRIMENTO AO ENUNCIADO CGU Nº 2/2024	<b>22</b>
3.7 RECURSOS	<b>23</b>
CAPÍTULO 4 CONCLUSÃO	<b>26</b>

## CAPÍTULO 1

# APRESENTAÇÃO

A transparência e o acesso à informação preconizados na Lei de Acesso à Informação (LAI) - Lei nº 12.527, de 2011 são conquistas da sociedade. Promulgada em 18 de novembro de 2011, a LAI entrou em vigor seis meses depois, sendo regulamentada pelo Decreto nº 7.724, de 16 de maio 2012.

A LAI objetiva trazer mais transparência ao Governo e disponibilizar ao cidadão dados e informações de caráter público, instituindo obrigações, prazos e procedimentos para a divulgação de tais dados e informações, conforme previsto pela Constituição Federal de 1988.

A lei de acesso à informação estabeleceu a publicidade como regra e o sigilo como exceção, tendo instituído duas formas de transparência: a transparência ativa e a transparência passiva.

Transparência ativa é quando a ANS publica tanto em seu portal como no Portal Brasileiro de Dados Abertos dados e informações que sejam de interesse de toda a sociedade e contribuam para tornar a Agência, o setor e a regulação mais conhecidos.

Transparência passiva é o atendimento individualizado de pedidos de informação feitos por qualquer pessoa física ou jurídica. É aqui que entra o Serviço de Informações ao Cidadão ou SIC, como é mais conhecido.

O respeito à LAI, pela ANS, é permanente e conta com o compromisso dos servidores da Agência na disponibilização de documentos, dados e informações, tanto por meio da transparência ativa quanto da transparência passiva.

Como Autoridade de Monitoramento da LAI no âmbito da ANS, apresento esse relatório em que constam os principais resultados alcançados pela Agência no cumprimento da LAI em 2024, a partir da análise de dados e informações constantes do Painel LAI, disponível em: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>, nos relatórios obtidos na Plataforma Fala.BR e nas bases de dados do SIC/ANS.

Boa leitura!

**Lenise Barcellos de Mello Secchin**

Secretária-Executiva da ANS

Agência Nacional de Saúde Suplementar

## CAPÍTULO 2

# TRANSPARÊNCIA ATIVA

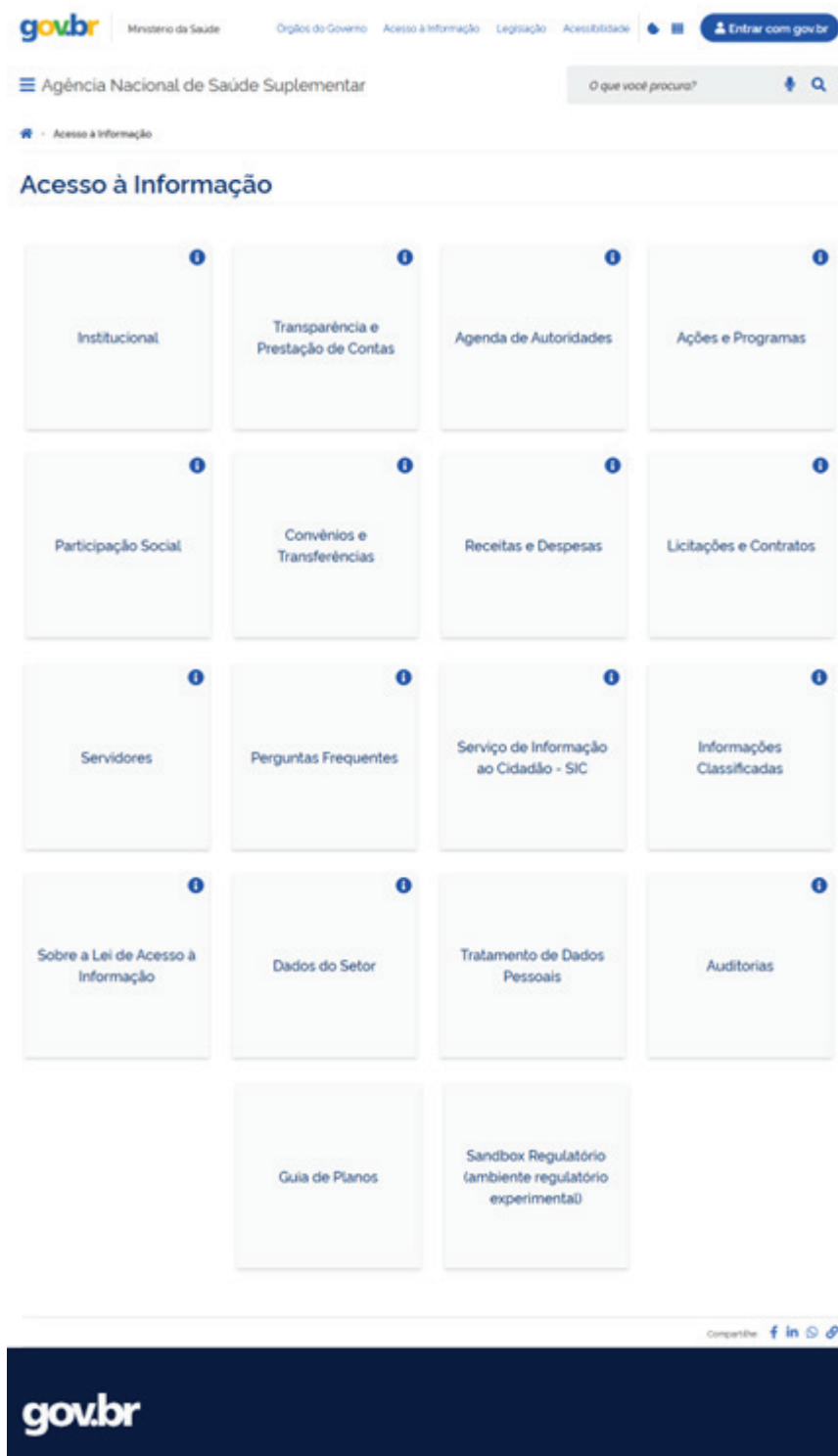
A LAI estabelece que as informações de interesse coletivo ou geral devem ser divulgadas pelos órgãos públicos, espontânea e proativamente, independentemente de solicitações. É a chamada transparência ativa.

A Controladoria Geral da União verifica o cumprimento das obrigações de transparência ativa pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Federal por meio do Sistema de Transparência Ativa (STA). Além da atualização periódica para monitoramento da transparência ativa, percebe-se o incremento da cultura da transparência na Agência.

O portal da ANS na internet tem sido uma importante ferramenta de promoção da transparência ativa e acesso à informação. Por meio do item de menu de primeiro nível “Acesso à Informação” podem ser consultadas informações relevantes e de interesse público. Ressalte-se que, a partir de 31 de março de 2021, o portal da ANS passou a integrar o portal único do Governo Federal – o Portal Gov.br – que centraliza os serviços da Administração Pública Federal em um único lugar, facilitando o acesso da sociedade aos serviços públicos.

Alguns conteúdos migrados passaram, no novo Portal, a constar do menu de Acesso à Informação, exposto na figura 1, a seguir, ação que ocorreu de forma espontânea pelo órgão. Tal iniciativa faz parte da transparência proativa, medida que também vem sendo estimulada pela CGU.

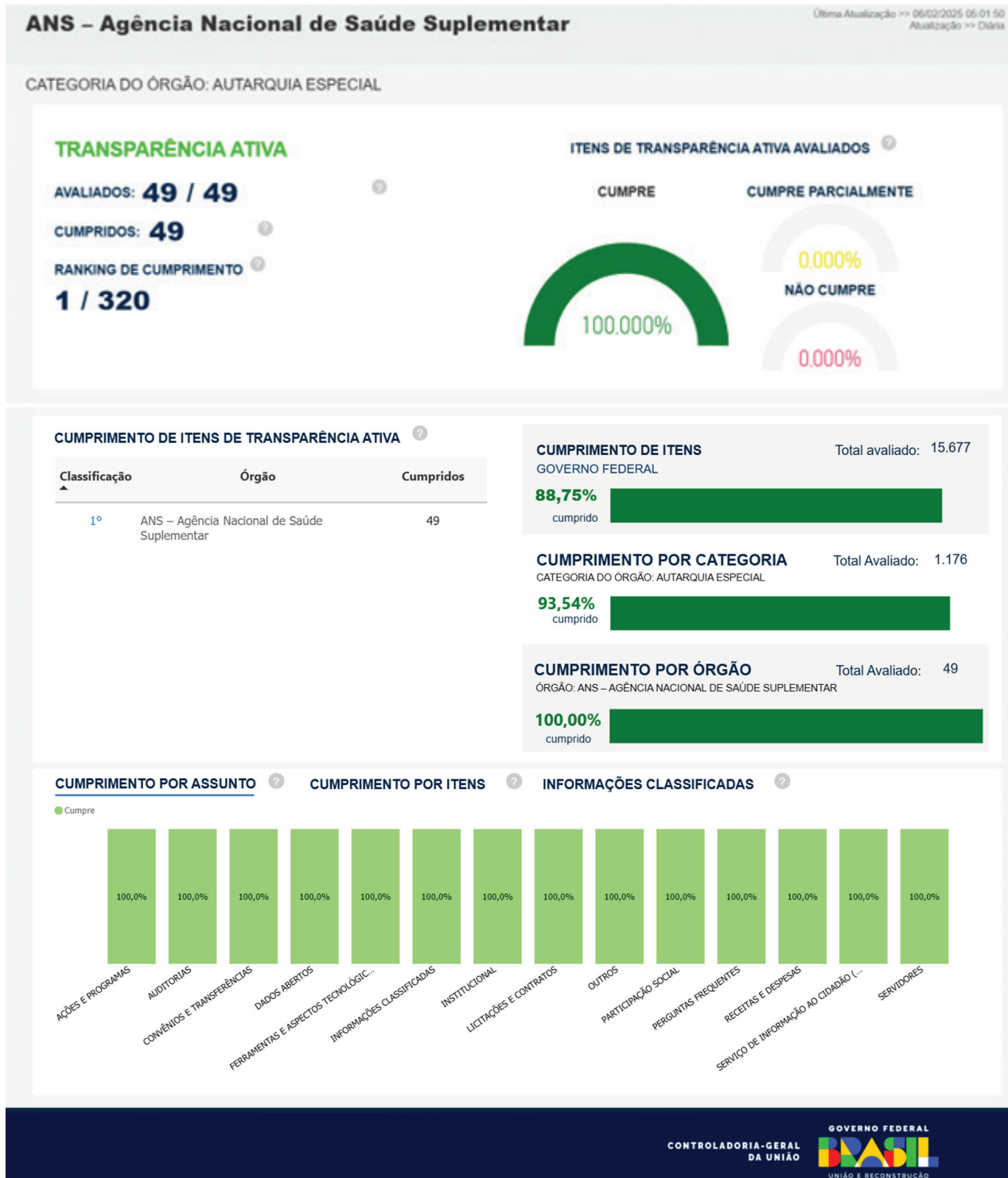
## FIGURA 1 - ACESSO À INFORMAÇÃO – CONTEÚDO NO PORTAL DA ANS



Fonte: Portal ANS - Acesso à Informação. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao>

Em 2024, a ANS se destacou por cumprir integralmente todos os 49 itens de transparência ativa exigidos pela CGU, conforme mostra a figura 2 abaixo.

**FIGURA 2 - AVALIAÇÃO DOS ITENS DE TRANSPARÊNCIA ATIVA DA ANS – 2024**



Fonte: Painel LAI (dados extraídos em fev./2025).

## CAPÍTULO 3

# TRANSPARÊNCIA PASSIVA

A transparência passiva se caracteriza pela disponibilização de informações públicas em atendimento a demandas específicas de uma pessoa física ou jurídica, por meio de pedidos registrados na plataforma Fala.BR e direcionados para o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC).

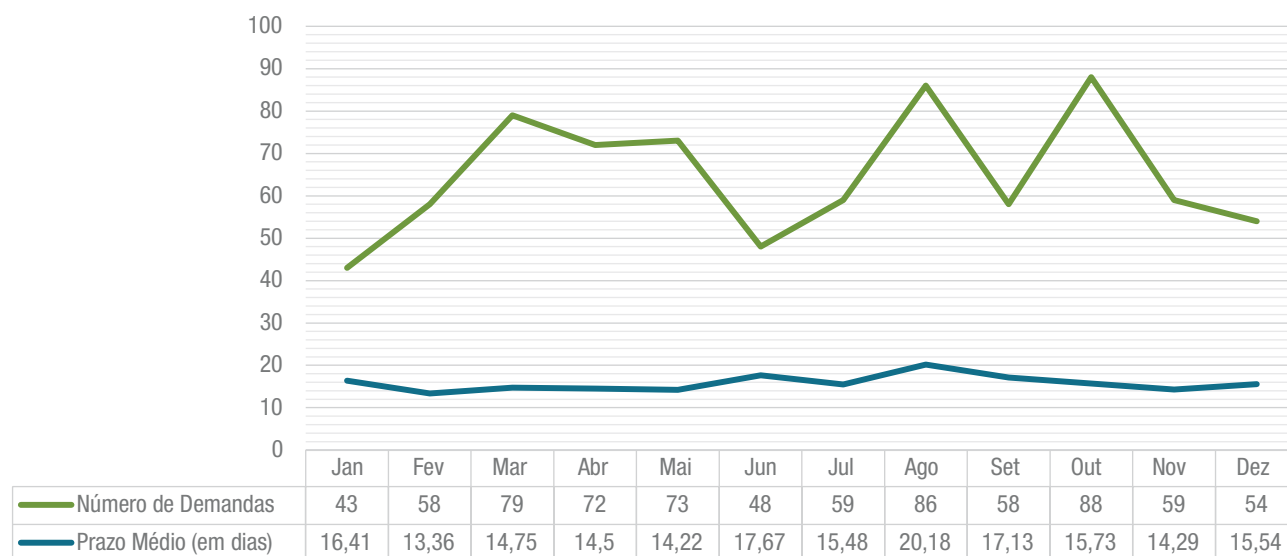
## 3.1 Dados Gerais, Tempo de Resposta e Índice de Satisfação do Usuário

No ano de 2024, o SIC/ANS respondeu 777 pedidos de acesso à informação, em um prazo médio de resposta de 15,81 dias.

Conforme a base de dados do SIC/ANS, no mesmo ano, foram encaminhadas através da Plataforma Fala.BR 115 solicitações a outros órgãos e direcionadas 36 manifestações à Ouvidoria da ANS, totalizando 928 manifestações recepcionadas no período.

A evolução mensal apresentada no gráfico 1 demonstra que, no ano de 2024, os meses de agosto e outubro foram aqueles em que foi recepcionado o maior número de solicitações. Os meses com menor número de solicitações foram janeiro e junho.

### GRÁFICO 1 - EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS NO ANO DE 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

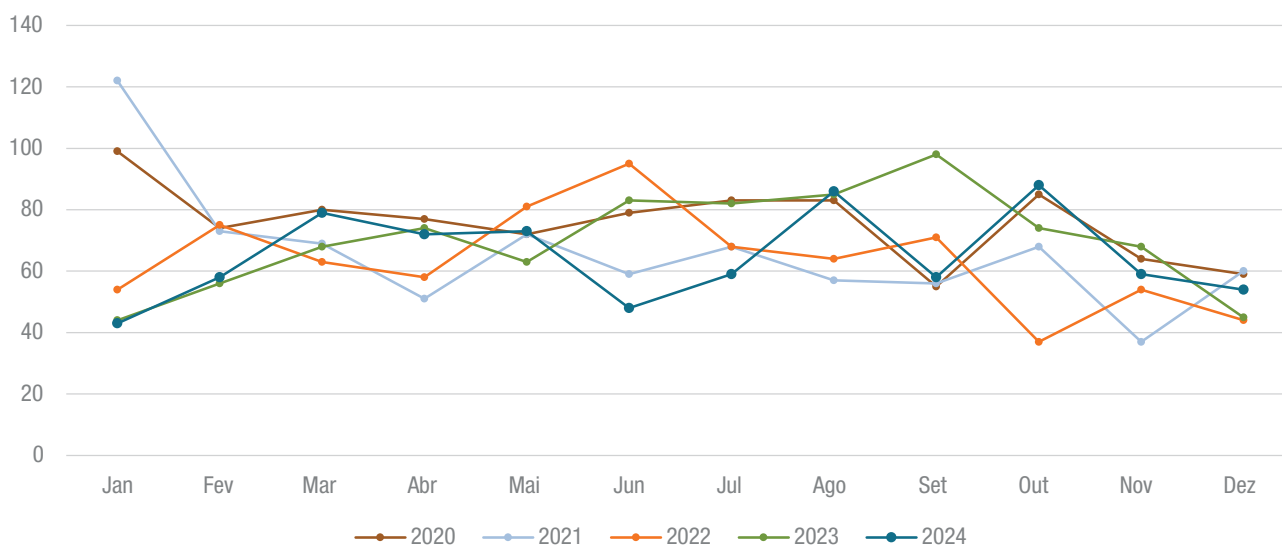
Em comparação com os anos anteriores, verifica-se que o volume de solicitações atendidas no ano de 2024 é semelhante aos anos de 2021 e de 2022, e levemente inferior ao volume recepcionado em 2023, conforme dados dispostos na tabela 1 e no gráfico 2 abaixo.

**TABELA 1 – EVOLUÇÃO MENSAL DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELA ANS – 2020 A 2024**

MÊS / ANO	JAN.	FEV.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OUT.	NOV.	DEZ.	TOTAL
<b>2020</b>	99	74	80	77	72	79	83	83	55	85	64	59	<b>910</b>
<b>2021</b>	122	73	69	51	72	59	68	57	56	68	37	60	<b>792</b>
<b>2022</b>	54	75	63	58	81	95	68	64	71	37	54	44	<b>764</b>
<b>2023</b>	44	56	68	74	63	83	82	85	98	74	68	45	<b>840</b>
<b>2024</b>	43	58	79	72	73	48	59	86	58	88	59	54	<b>777</b>

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

**GRÁFICO 2 - EVOLUÇÃO MENSAL DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2024**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

A LAI estabelece o prazo legal de 20 dias para apresentação da resposta a um pedido de informação, sendo possível uma prorrogação pelo prazo adicional de 10 dias.

A tabela 2 e o gráfico 3 a seguir demonstram que, no período em análise, o percentual de pedido de prorrogação de prazo de resposta foi de 8,81% em 2023, 10,86% em 2022, 6,19% em 2021, 13,30% em 2020. No ano de 2024 a ANS utilizou-se da prorrogação do prazo de resposta em 15,80% das solicitações, o que está relacionado à crescente complexidade dos pedidos recepcionados pela Agência.

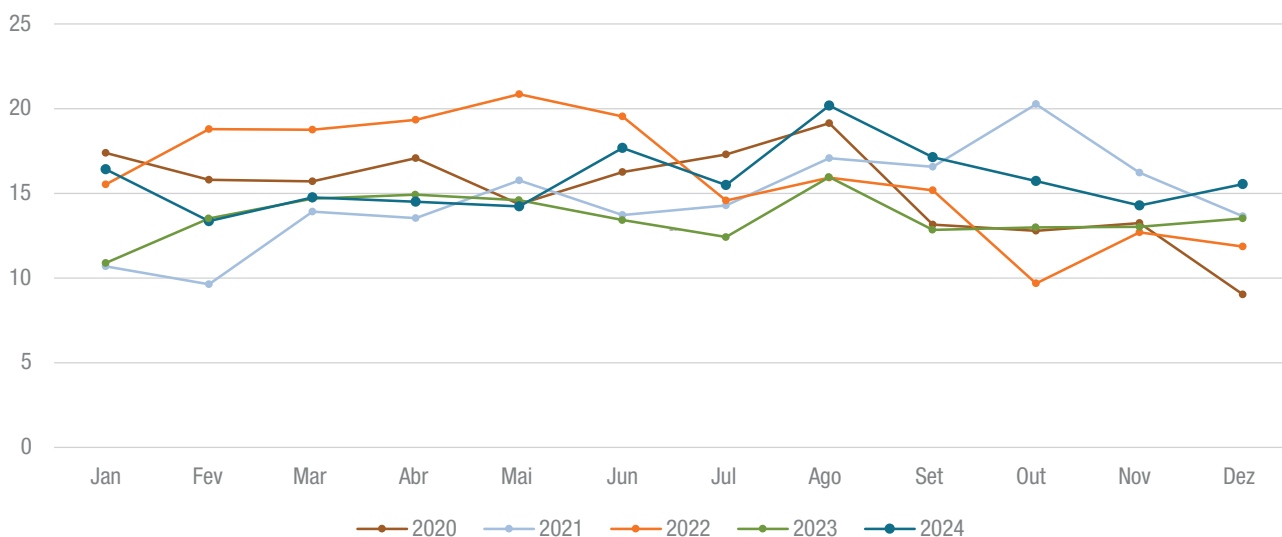
Note-se que, mesmo com esse percentual de pedido de prorrogação, a ANS se manteve abaixo do prazo legal de 20 dias para apresentação das respostas, tendo alcançado um tempo médio de resposta de 15,81 dias em 2024.

**TABELA 2 – TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS PELA ANS, TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA, ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO, CUMPRIMENTO DO PRAZO LEGAL E USO DE PRORROGAÇÃO – 2020 A 2024**

	2024	2023	2022	2021	2020
<b>Número total de solicitações respondidas no ano</b>	<b>777</b>	840	764	792	910
<b>Resposta dentro do prazo legal (%)</b>	<b>100 %</b>	100 %	100 %	100 %	100 %
<b>Uso de prorrogação (%)</b>	<b>15,70</b>	8,81	10,86	6,19	13,30
<b>Tempo médio de resposta (em dias)</b>	<b>15,81</b>	13,63	16,68	14,23	15,38
<b>Índice de satisfação do usuário (escala de 0 a 5)</b>	<b>3,89</b>	3,87	3,35	3,81	3,44

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

**GRÁFICO 3 - TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA DAS DEMANDAS SIC NOS ANOS DE 2020 A 2024**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

Ao receber a resposta, o demandante pode responder uma pesquisa diretamente no Fala.BR acerca da resposta recebida. A média das respostas compõe o Índice de Satisfação dos Usuários, cujas notas variam de 0 a 5.

Fatores como a assimetria de informação setorial, que impacta na compreensão da regulação setorial de modo amplo, a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados, bem como a redução do total de respondentes na pesquisa devem ser considerados ao se avaliar os índices de satisfação dos usuários.

Em 2020, a pesquisa contou com 103 respondentes. Em 2021, apenas 35 demandantes participaram da pesquisa, ao passo que, em 2022, foram 33 respondentes, em no ano de 2023, 37 solicitantes responderam à pesquisa de satisfação.

Em 2024, houve um acréscimo no número de pesquisas respondidas em relação aos anos anteriores; foram recepcionadas 47 respostas. O índice médio de satisfação dos usuários da ANS foi de 3,89, o maior dos últimos 5 anos (tabela 2).

## 3.2 CLASSIFICAÇÃO DAS SOLICITAÇÕES POR TEMAS, ASSUNTOS E CATEGORIAS

Ao ser analisada pela Equipe SIC/ANS, cada solicitação é classificada em temas, categorias e assuntos. Assim, através das bases de dados da PRESI/ANS e do Painel LAI/CGU é possível obter informações sobre a natureza das demandas, no que se refere aos conteúdos mais buscados pelos cidadãos que consultam à ANS demandando acesso à informação.

A imagem de palavras abaixo, na figura 3, destaca as palavras-chaves mais utilizadas na classificação dos pedidos de acesso à informação recebidos no ano de 2024, considerando a frequência em que cada palavra foi utilizada.

**FIGURA 3 – PRINCIPAIS TEMAS DEMANDADOS EM 2024**



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

As categorias consultadas em 2024 seguem a distribuição apresentada na tabela 3, a seguir:

**TABELA 3 - DISTRIBUIÇÃO POR CATEGORIA DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024**

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Produto/Plano	178	22,91%
Institucional	162	20,85%
Dados do Setor	154	19,82%
Reclamação / Dúvida / Central de Atendimento	97	12,48%
Operadora / Administradora	59	7,59%
RH	44	5,66%
Prestadores	28	3,60%

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Beneficiário	14	1,80%
Contratos	11	1,42%
Fora da competência da ANS	8	1,03%
Judicialização	7	0,90%
Não se trata de pedido de acesso à informação	5	0,64%
Informação inexistente	4	0,51%
Pedido genérico	3	0,39%
Pedido incompreensível	3	0,39%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS.

No que se refere aos assuntos mais consultados em 2024, temos a distribuição conforme a tabela 4 abaixo:

**TABELA 4 - DISTRIBUIÇÃO POR ASSUNTO DOS PEDIDOS DE ACESSO À INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024**

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL		NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde	101	12,98%	Segurança da informação	6	0,77%
Negativa de cobertura - Reclamações contra operadora	44	5,66%	Concurso público	5	0,64%
Cópia de parecer / Despacho / Nota Técnica	33	4,24%	Liquidação extrajudicial	5	0,64%
Cópia de Processo Administrativo	33	4,24%	Site da ANS	5	0,64%
Diretoria Colegiada / Reuniões DICOL	33	4,24%	Cópia de instrumento contratual	4	0,51%
Ações fiscalizatórias / NIP	31	3,98%	Outros em saúde	4	0,51%
Operadoras	28	3,60%	Regulamentação corretores	4	0,51%
Reajuste	28	3,60%	Ressarcimento ao SUS	4	0,51%

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL		NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Dados assistenciais	26	3,34%	Acordos de Cooperação Técnica	3	0,39%
Reembolso	25	3,21%	Corregedoria	3	0,39%
Contratação / inclusão em plano de saúde	23	2,96%	Junta Médica	3	0,39%
Normativos da ANS	21	2,70%	LGPD	3	0,39%
RH / Servidores	21	2,70%	Multas	3	0,39%
Rede credenciada	18	2,31%	Não se trata de pedido de acesso à informação	3	0,39%
Portabilidade	16	2,06%	Participação da sociedade	3	0,39%
TISS	16	2,06%	Pedido incompreensível	3	0,39%
Cancelamento de plano / Rescisão / Suspensão	16	2,06%	Auditoria	2	0,26%
Produtos	14	1,80%	Direção Técnica e Direção Fiscal	2	0,26%
Número de beneficiários	13	1,67%	Dívida Ativa	2	0,26%
Atividade/registro de operadora	12	1,54%	Indisponibilidade de Bens	2	0,26%
Coparticipação	12	1,54%	Orçamento	2	0,26%
TUSS	12	1,54%	Ouvidoria	2	0,26%
Transferência de carteira de beneficiários	11	1,41%	SEI	2	0,26%
Ajuste Técnico Unimed Rio/FERJ	10	1,29%	SIHOSP	2	0,26%
Licitações e contratos da ANS	10	1,29%	SIP	2	0,26%
Dados Abertos	9	1,16%	TCAC e TC	2	0,26%
IDSS	8	1,03%	Governança	2	0,26%
Informações de beneficiários / SIB	8	1,03%	Acervo Documental	1	0,13%

	NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL		NÚMERO DE SOLICITAÇÕES	PERCENTUAL
Acesso à sede e aos núcleos da ANS	7	0,90%	Acessibilidade	1	0,13%
COSAÚDE	7	0,90%	Cobrança de mensalidade	1	0,13%
DIOPS	7	0,90%	Comissão de Ética	1	0,13%
Regulamentação - Cartão Desconto	7	0,90%	Descumprimento contratual	1	0,13%
Carências e DLP/CPT	7	0,90%	Pedido genérico	1	0,13%
AIR / ARR	6	0,77%	Sustentabilidade	1	0,13%
TUNEP	6	0,77%	PROMOPREV	1	0,13%
Prestadores de serviços	6	0,77%	Taxa de saúde suplementar	1	0,13%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS.

Destacam-se as solicitações referentes ao Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, bem como as manifestações relacionadas a Negativas de Cobertura Assistencial, sendo estas referentes a reclamações de beneficiários contra as operadoras de planos de saúde.

Na sequência, destacam-se os pedidos de acesso à informação solicitando cópias de documentos produzidos pela ANS, como pareceres, despachos e notas técnicas, e aqueles em que são solicitadas cópias de inteiro teor de processos administrativos.

### 3.3 ÁREAS DA ANS MAIS DEMANDADAS

A distribuição por áreas demandadas sob a LAI, no ano de 2024, está disposta na tabela 5 a seguir, que demonstra o número de encaminhamentos realizados pela Equipe do SIC/ANS às diferentes diretorias e unidades vinculadas, após receber um novo pedido de acesso à informação.

Cumprir fazer a ressalva que uma manifestação pode ser distribuída a mais de uma área dentro da ANS, motivo pelo qual o número total de encaminhamentos soma 933, enquanto o número total de demandas respondidas foi 777 no ano de 2024.

Verifica-se que, no ano de 2024 a DIPRO novamente foi a Diretoria mais demandada. Das 777 solicitações recebidas pelo SIC/ANS, 41,70% delas foram encaminhadas para análise pela DIPRO.

**TABELA 5 – NÚMERO DE ENCAMINHAMENTOS DE SIC A CADA DIRETORIA/UNIDADE VINCULADA DA ANS EM 2024**

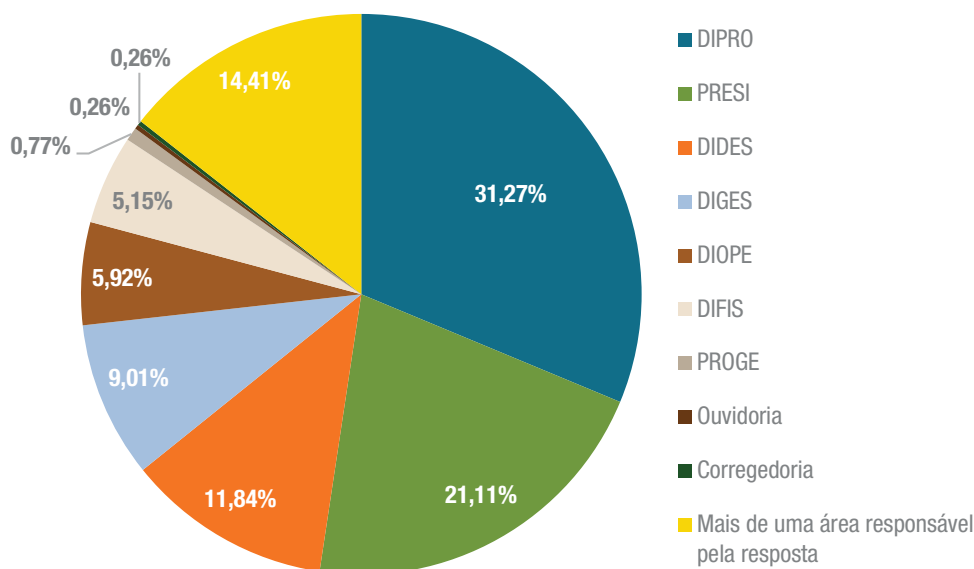
	<b>NÚMERO DE ENCAMINHAMENTOS PARA A ÁREA TÉCNICA</b>	<b>PERCENTUAL DAS DEMANDAS RECEBIDAS ENCAMINHADAS À ÁREA</b>
DIPRO	324	41,70%
PRESI / SIC	141	18,15%
DIDES	132	16,99%
DIOPE	89	11,45%
DIGES	89	11,45%
DIFIS	87	11,20%
PRESI (Demais áreas)	42	5,41%
PROGE	19	2,45%
Ouvidoria	4	0,51%
Corregedoria	4	0,51%
Comissão de Ética	1	0,13%
Auditoria	1	0,13%

Fonte: Base de Dados SIC/ANS.

Quando analisamos as áreas responsáveis pelas respostas finais encaminhadas ao cidadão, conforme o gráfico 4 abaixo, verifica-se que em 14,41% dos casos (112 pedidos), a resposta contemplou manifestações de mais de uma área na ANS.

Os demais pedidos (665) foram respondidos com base nas manifestações de apenas uma Diretoria ou Unidade Vinculada. Destes, 31,27% foram respondidos pela DIPRO (243 respostas). A PRESI foi responsável pelas respostas de 21,11% das manifestações, correspondendo a 164 respostas em 2024, seguido pela DIDES (11,84%; 92) e pela DIGES (9,01%; 70).

#### GRÁFICO 4 – ÁREAS RESPONSÁVEIS PELAS RESPOSTAS FINAIS ENCAMINHADAS AOS SOLICITANTES NO ANO DE 2024



Fonte: Relatório extraído da Plataforma Fala.BR

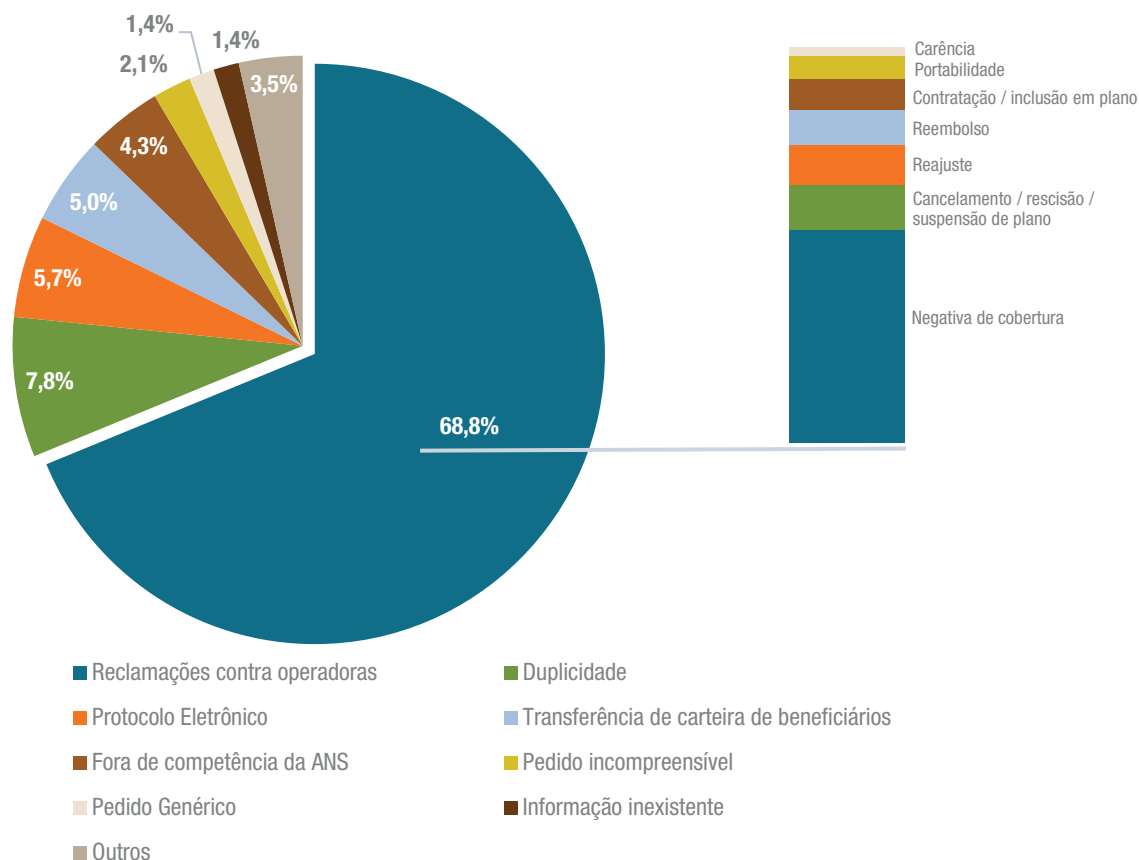
### 3.4 MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELO SIC/ANS

Das 141 demandas recepcionadas pela Plataforma Fala.BR e que tiveram resposta elaborada diretamente pela Equipe do SIC/ANS, verifica-se que em 68,8% (97) dos casos as manifestações versavam sobre reclamações de beneficiários contra entes regulados ou esclarecimento de dúvidas sobre um caso concreto. Os dados podem ser visualizados no gráfico 5 a seguir.

Na sequência, temos as demandas que são finalizadas por duplicidade (7,8% das respostas elaboradas pelo SIC/ANS), e aquelas em que envolvem consultas à ANS (5,7% das respostas elaboradas pelo SIC). Nesta última situação, o solicitante é orientado sobre apresentação da consulta por meio do Protocolo Eletrônico da ANS.

Conforme o gráfico abaixo, verifica-se que, entre as manifestações tratadas pelo SIC que configuram reclamações de beneficiários ou dúvidas sobre caso concreto, a maior parte delas é sobre negativas de cobertura, seguidas de situações relacionadas a cancelamento/rescisão/suspensão de plano, reajuste e reembolso. Nestes casos, o SIC/ANS presta esclarecimentos ao cidadão sobre a sua atuação e o orienta a buscar o contato com a Central de Atendimento ao Consumidor para análise da situação relatada.

### GRÁFICO 5 – MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS DIRETAMENTE PELO SIC/ANS E ASSUNTOS MAIS FREQUENTES NAS RECLAMAÇÕES RECEPCIONADAS NO ANO DE 2024



Fonte: Base de Dados SIC/ANS.

## 3.5 CLASSIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS

De acordo com a LAI, a resposta a um pedido de informação pode apresentar uma das classificações apontadas na tabela abaixo. No período analisado (2020 a 2024), o percentual de respostas com acesso concedido aumentou, atingindo o percentual de 71,43% em 2024 (o maior percentual na série histórica analisada) ao passo que o percentual de respostas cujo acesso foi negado ficou em 4,63% (36) no mesmo ano, conforme a tabela 6 e o gráfico 6 abaixo.

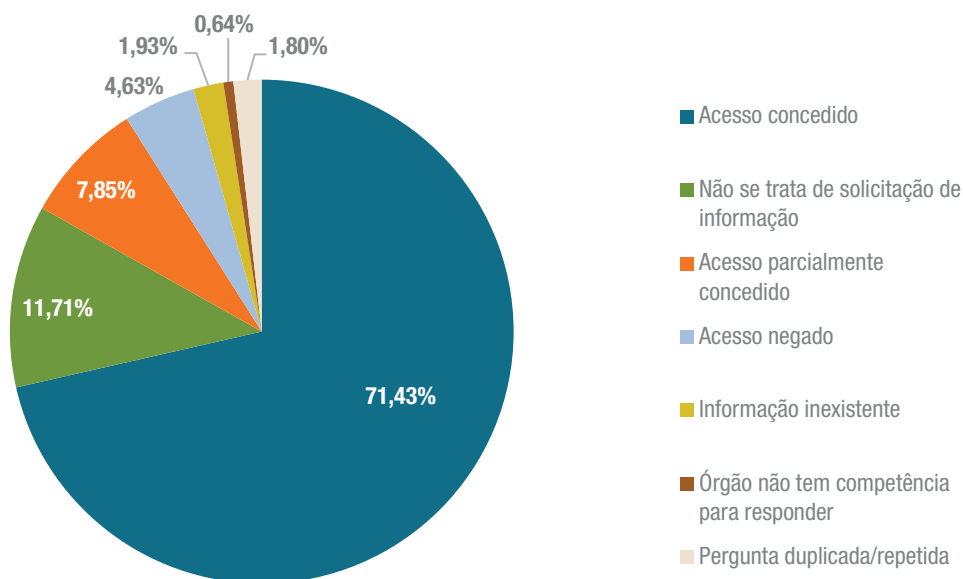
TABELA 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO POR ANO – 2020 A 2024

	2024	2023	2022	2021	2020
Acesso concedido	71,43%	63,93%	51,83%	50,76%	50,33%
Não se trata de solicitação de informação	11,71%	19,05%	24,35%	29,42%	30,55%
Acesso parcialmente concedido	7,85%	8,10%	10,47%	8,08%	4,73%
Acesso negado	4,63%	2,86%	5,50%	5,18%	5,93%
Informação inexistente	1,93%	2,62%	1,96%	2,40%	2,75%

	2024	2023	2022	2021	2020
Órgão não tem competência para responder sobre o assunto	0,64%	2,26%	3,53%	2,90%	3,19%
Pergunta duplicada	1,80%	1,19%	2,36%	1,26%	2,53%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

## GRÁFICO 6 – CLASSIFICAÇÃO DAS DECISÕES DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO RESPONDIDOS EM 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

Quanto às respostas classificadas como “Não se trata de solicitação de informação”, esclarece-se que esta classificação é utilizada nos casos em que a manifestação é encaminhada ao SIC/ANS através da Plataforma Fala.BR, contudo não se trata de pedido de acesso à informação. É o caso, por exemplo, das manifestações que configuram reclamações contra operadoras de planos de saúde, dúvidas que demandam análise de casos concretos, encaminhamento de ofícios gerados em processos judiciais, ou mesmo consultas jurídicas sobre as quais ainda não há um posicionamento institucional.

Em relação às respostas classificadas como “Órgão não tem competência para responder sobre o assunto”, registre-se que o percentual alcançado em 2024 (0,64%) se refere apenas às 5 solicitações respondidas diretamente pela ANS ao cidadão no período, pelo fato de os órgãos indicados não utilizarem a Plataforma Fala.BR para resposta a pedidos de acesso à informação, impossibilitando o reencaminhamento das solicitações através do sistema.

A partir dos dados constantes na base de dados do SIC/ANS, verifica-se que, a essas 5 demandas respondidas, somam-se outras 115 solicitações sobre assuntos fora de competência da ANS que foram encaminhadas através da Plataforma Fala.BR para outros órgãos do Governo Federal. Totalizam-se, assim, 120 manifestações sobre temas fora de competência da ANS, das 928 recebidas no ano de 2024, o que compreende um percentual de 12,93%.

## 3.6 MOTIVOS PARA NEGATIVAS DE ACESSO E CUMPRIMENTO AO ENUNCIADO CGU nº 2/2024

Nos casos em que a decisão de um órgão sobre um pedido de acesso à informação for pela negativa total ou parcial das informações solicitadas, é necessário que este órgão detalhe qual a motivação legal para esta decisão.

No ano de 2024, nos 36 casos em que foi negado o acesso à informação, a motivação para a negativa de acesso mais frequente foi a negativa por tratar-se de processo decisório em curso, o que ocorreu em 16 pedidos de acesso à informação. Nesses casos, a ANS concluiu que a informação solicitada não poderia ser fornecida, por se tratar de documentos classificados como preparatórios, prévios à tomada de decisão, havendo riscos de prejuízo ao processo e à sociedade se divulgado antes de sua conclusão, nos termos do §3º do art. 7º da Lei de Acesso à Informação.

No que se refere às 61 decisões em que se proveu o acesso parcial da informação ao solicitante, a justificativa mais frequentemente utilizada no ano de 2024 foi de que parte da informação solicitada foi considerada inexistente, o que ocorreu em 13 manifestações respondidas.

Cumpra ainda destacar que a CGU, através da Portaria Normativa nº 176, de 30 de setembro de 2024, aprovou o Enunciado CGU nº 2/2024, que versa sobre o monitoramento de decisões de pedidos de acesso negadas com fundamento no art. 31, § 1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), e assim dispõe:

*O relatório anual sobre o cumprimento das obrigações previstas na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que é apresentado ao dirigente máximo do órgão ou da entidade, nos termos do art. 67, inciso II, do Decreto nº 7.724/2012, deverá detalhar as razões de aplicação do art. 31, §1º, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, como fundamento para negativas de acesso à informação.*

*A Controladoria-Geral da União, no exercício das competências estabelecidas no art. 68, incisos IV e VI, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, e no art. 7º, inciso V, do Decreto nº 11.529, de 16 de maio de 2023, utilizar-se-á das informações para monitoramento da aplicação da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, resultando, em um primeiro momento, em ações de orientação aos órgãos. No entanto, o reiterado descumprimento das orientações do órgão central sobre o uso do fundamento “informações pessoais” para negar pedidos de acesso à informação sujeitará o agente público à apuração de responsabilidade, conforme o disposto no art. 32 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Brasil, 2011).*

Em cumprimento ao referido enunciado, cumpre informar que, no ano de 2024, **não houve nenhum caso em que a ANS negou o acesso à informação com fundamento no art. 31, § 1º, da LAI.**

Em apenas 5 (cinco) manifestações, das 777 respondidas, o acesso foi parcialmente concedido com a justificativa de que parte da informação continha dados pessoais.

Apresentamos abaixo o detalhamento destas cinco manifestações:

- NUP 25072.004866/2024-52: esclarecido ao cidadão sobre impossibilidade de fazer constar o número de CPFs de prestadores de serviço integrantes das redes credenciadas de operadoras de planos de saúde nas bases de dados disponibilizadas pela ANS no Portal de Dados Abertos, em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, Lei nº 13.709/2018;

- NUP 25072.024922/2024-75: foi solicitada cópia das declarações de conflitos de interesse de pareceristas integrantes de instituições parceiras que realizam análise de propostas de atualização do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, informado ao cidadão sobre a possibilidade de os documentos conterem informações pessoais sensíveis, nos termos do Art. 5º, II, da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados, indicando prazo adicional para tratamento dos arquivos.
- NUP 25072.042336/2024-11: solicitada cópia integral de processo administrativo. Em resposta, foi concedida a cópia integral do processo solicitado, com a devida proteção das informações pessoais existentes, nos termos do Art. 5º, II, da Lei n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LGPD.
- NUP 25072.049095/2024-22: solicitada cópia de nota técnica produzida pela ANS. Em resposta, foi concedida a cópia do documento solicitado, com a devida ocultação de informações pessoais existentes, como rubricas e assinaturas manuscritas.
- NUP 25072.008334/2024-94: solicitação referente a relatório detalhado de sinistralidade de contrato coletivo empresarial. Em resposta, informado ao cidadão sobre a divulgação de dados gerais e indicadores de sinistralidade; e prestados esclarecimentos os termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (LPGD), que dispõe que os dados de utilização de serviços de saúde de beneficiários são considerados dados pessoais sensíveis (art. 5º, inciso II), estando, portanto, sujeitos a confidencialidade não sendo possível cedê-los ao requerente nos termos do art. 3º, inciso I c/c art. 31, § 1º, inciso I, da Lei de Acesso à Informação.

### 3.7 RECURSOS

O ano de 2020, que marcou o início da pandemia de Covid-19, se destaca como aquele em que houve maior número de recursos, somando 83 em todas as instâncias recursais. O volume de recursos caiu em 2021, voltando a apresentar um ligeiro acréscimo em 2022. No ano de 2023 o número de recursos permaneceu no mesmo patamar do ano anterior, o que se repetiu em 2024, totalizando 64 recursos, conforme a tabela 7 a seguir.

A interposição de recursos está diretamente relacionada ao grau de satisfação do cidadão frente à resposta recebida. Constata-se que os recursos em 1ª instância recepcionados em 2024 representam apenas 6,31% do total de pedidos de informação respondidos no período. Além disso, a diminuição de recursos a cada instância demonstra, entre outros, a melhoria da capacidade de resposta da ANS às demandas dos cidadãos, tanto em termos de clareza como de completude das informações fornecidas.

## TABELA 7 – TOTAL DE RECURSOS RECEPCIONADOS POR INSTÂNCIA RECURSAL NOS ANOS DE 2020 A 2024

	2024		2023		2022		2021		2020	
<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS</b>	<b>777</b>		<b>840</b>		<b>764</b>		<b>792</b>		<b>910</b>	
Recursos 1ª instância	49	6,31%	43	5,12%	47	6,15%	39	4,92%	58	6,37%
Recursos 2ª instância	12	1,54%	12	1,43%	10	1,31%	5	0,63%	15	1,65%
Recursos 3ª instância (CGU)	3	0,39%	5	0,60%	4	0,52%	2	0,25%	8	0,88%
Recursos 4ª instância (CMRI)	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%	2	0,22%
Recursos recebidos (total)	64	8,24%	60	7,14%	61	7,98%	46	5,81%	83	9,12%

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

Em caso de recursos em 1ª ou em 2ª instância, que são instâncias recursais internas, a LAI prevê um prazo de 5 dias para apresentação da resposta ao recurso interposto, tabela 8 abaixo. Embora a contagem de prazo seja feita em dias corridos, quando o prazo se extingue aos sábados, domingos ou feriados, o prazo de resposta é automaticamente prorrogado para o dia útil seguinte. Tal fato explica o tempo médio de resposta de recursos da ANS por volta de 6 dias, conforme a tabela 10 a seguir.

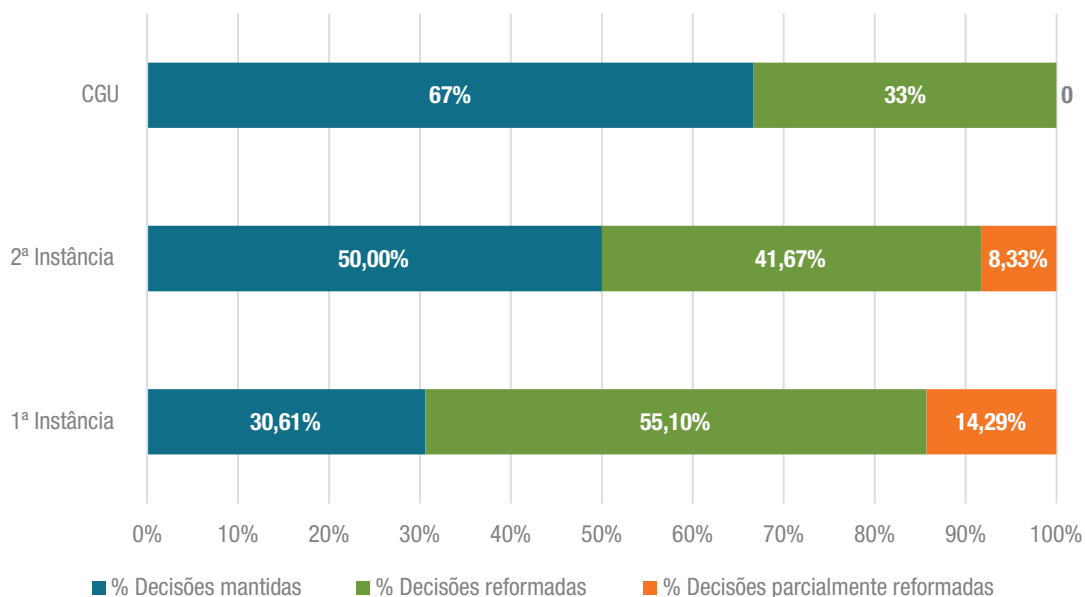
## TABELA 8 – TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS) AOS RECURSOS REFERENTES ÀS DEMANDAS RESPONDIDAS PELO SIC/ANS ENTRE 2020 E 2024

	2024	2023	2022	2021	2020
ANS (1ª a 2ª instâncias)	6,15	5,62	6,61	6,16	6,00
CGU (3ª instância)	55,00	55,40	30,50	39,00	53,13
CMRI (4ª instância)	0,00	0,00	0,00	0,00	121,00

Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

Na análise do percentual de decisões mantidas, gráfico 7 abaixo, reformadas ou parcialmente reformadas, verifica-se que, no ano de 2024, a maioria das decisões objeto de recurso em 1ª instância foram reformadas (55,10%). Já em 2ª e 3ª instâncias, as decisões iniciais foram, em sua maioria, mantidas.

### GRÁFICO 7 – PERCENTUAL DE DECISÕES MANTIDAS, REFORMADAS E PARCIALMENTE REFORMADAS, POR INSTÂNCIA RECURSAL, EM 2024



Fonte: Painel Lei de Acesso à Informação – Painel LAI - Controladoria-Geral da União (extraído em fev./2025).

Cumprindo ainda destacar que, dos três pedidos de acesso à informação que foram objetos de análise de recurso em 3ª instância pela CGU em 2024, houve um indeferimento do pedido, sendo acolhidos os argumentos da ANS no sentido de que as informações solicitadas não eram passíveis de acesso público; um caso de não conhecimento do recurso, considerando que não houve negativa de acesso à informação pela Agência; e um caso em que foi reconhecida a perda de objeto, haja vista que houve complementação da resposta encaminhada ao recorrente, restando evidenciada a entrega das informações solicitadas antes do seu julgamento pela CGU.

## CAPÍTULO 4

# CONCLUSÃO

Entende-se que a publicação deste relatório atinge seu objetivo de dar publicidade e transparência aos principais indicadores e informações sobre os pedidos de acesso à informação processados pelo SIC/ANS no período analisado.

Espera-se que a divulgação destes dados e informações possa auxiliar na verificação de possibilidades de melhorias, visando a oferta de serviços públicos mais eficientes e satisfatório para os cidadãos.

A previsão é que este relatório seja publicado anualmente, consolidando os dados do período anterior.

PARA MAIS INFORMAÇÕES E OUTROS ESCLARECIMENTOS, ENTRE EM CONTATO COM A ANS.  
VEJA ABAIXO NOSSOS CANAIS DE ATENDIMENTO:



Disque ANS  
0800 701 9656



**Formulário  
Eletrônico**  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)



**Atendimento presencial  
em Núcleos da ANS**  
Acesse o portal e  
confira os endereços



**Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos**  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



[@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)



[ansreguladoraoficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)

