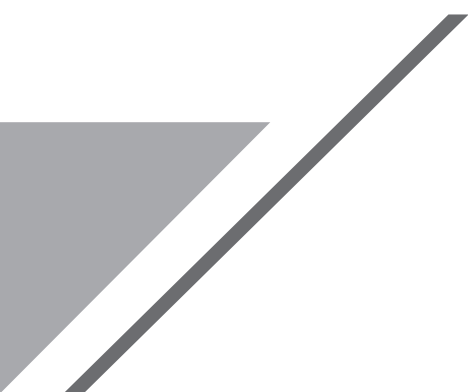


Relatório de Gestão da Ouvidoria

2024

Relatório de Gestão da Ouvidoria **2024**



Relatório de Gestão da Ouvidoria **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

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.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

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

PROJETO GRÁFICO

Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

NORMALIZAÇÃO

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

Ficha Catalográfica

A256r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.

Relatório de gestão: Ouvidoria – 2024. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, abr. 2025.
1,5MB; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria – gestão. 4. Ouvidoria – operadoras. I. Título.

CDU 346.7

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) vem apresentar os resultados das ações desenvolvidas no ano de 2024, cujo principal objetivo é estreitar a relação entre os cidadãos e a Agência, que é a autarquia responsável por regular o relevante mercado dos planos privados de assistência à saúde no Brasil.

Em 2024 foram recebidas 9.024 manifestações dos cidadãos, das quais 7.946 se referiam a algum serviço ou atividade prestada pela Agência. As demandas foram tratadas e respondidas em um prazo médio de 5,4 dias, consideravelmente inferior ao máximo legal de 30 dias.

O assunto mais recorrente, verificado em 44,4% das manifestações, permanece sendo a demora na análise preliminar da demanda NIP, que é a fase processual da intermediação feita pela ANS entre o beneficiário de plano de saúde e a sua operadora, que ocorre após o prazo conferido para a resolução do conflito, quando este não é solucionado.

O prazo para a análise, que é feita individualmente, tem aumentado nos últimos anos, em razão do crescimento do número de reclamações que geram as NIP's, o que levou a Agência a abrir a Consulta Pública nº 147, com a finalidade de aprimorar o modelo fiscalizatório, conforme previsto na Agenda Regulatória 2023/2025.

Merece destaque a atividade de acompanhamento da carta de serviços da ANS, que contemplou a análise de requisitos de todos os 44 serviços nela descritos, segundo os critérios legais e diretrizes da Secretaria de Governo Digital (SGD). Os resultados começaram a ser apresentados às áreas técnicas responsáveis, e em alguns casos já houve a implantação de melhorias na apresentação dos serviços no Portal gov.br, facilitando e simplificando o acesso do cidadão.

Outra importante contribuição para a melhoria dos serviços da ANS está na realização de 3 consultas ao Conselho de Usuários da ANS, relacionados ao Comprovante de dados de beneficiários, à Consulta ao IDSS e ao QUALISS, que obtiveram 463 respostas aos questionários formulados pelas áreas técnicas em conjunto com a Ouvidoria. O Conselho, que hoje possui 919 membros distintos, é uma importante ferramenta de participação social criada pela Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público, e a sua importância já é reconhecida pelos gestores de serviços da Agência.

Finalmente, destaca-se o acompanhamento das atividades realizadas pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde, que são importantes espaços de acolhimento e defesa do beneficiário, teve o seu resultado consolidado em mais uma edição do REA-Ouvidorias (edição 2024, ano base 2023), que contou com a adesão de 92,4% daquelas que possuem ouvidoria cadastrada junto à ANS. Um total de 710.971 manifestações foram tratadas por essas ouvidorias, que converteram 23.325 Requerimentos de Reanálise Assistencial.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS EM 2024	10
GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2020 A 2024	10
GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2022 A 2024	12
GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO	13
GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2023 E 2024	13
GRÁFICO 6 - RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA	21
GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA	22

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA	11
TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2024	14
TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA	16
TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES	19
TABELA 5 - OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA	29

LISTA DE FIGURAS

FIGURAS 1, 2 E 3 - PEÇAS DA CAMPANHA “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS” (POST EM CARROSSEL NO INSTAGRAM)	37
FIGURA 4 - PEÇA DA CAMPANHA “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS” (PÁGINA INICIAL DO PORTAL)	37
FIGURA 5 - CAPA DO REA-OUVIDORIAS 2024	38
FIGURA 6 - PEÇA DA CAMPANHA “ESTAMOS AQUI PARA VOCÊ!” (CHAMADA NO INTRALIGADO – INTERNA)	39
FIGURAS 7, 8, 9 E 10 - PEÇAS DA CAMPANHA “ESTAMOS AQUI PARA VOCÊ!” (POST NO INSTAGRAM EM CARROSSEL – EXTERNA)	39
FIGURA 11 - PEÇA DA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DO REA-OUVIDORIAS 2024	39

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO	8
CAPÍTULO 2 ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024	9
2.1 ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES	14
2.2 APRIMORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES	19
2.3 PERFIL DOS USUÁRIOS: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA ANS NO PAINEL RESOLVEU?	20
2.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	20
CAPÍTULO 3 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024	26
3.1 ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA ANS	26
3.2 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANS	27
3.3 CADASTRO DAS OUVIDORIAS DAS OPERADORAS	28
3.4 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS)	29
3.5 RELATÓRIOS PERIÓDICOS DA OUVIDORIA	30
3.6 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA	31
3.7 TREINAMENTO DOS COLABORADORES DO DISQUE ANS	32
3.8 REVISÃO DA RESOLUÇÃO NORMATIVA – RA Nº 65, DE 2016	32
CAPÍTULO 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS	34
REFERÊNCIAS	35
APÊNDICE A - PEÇAS DA CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS”	37
APÊNDICE B - RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS – REA-OUVIDORIAS 2024, ANO BASE 2023	38
APÊNDICE C - PEÇAS DAS CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO SOBRE A OUVIDORIA DA ANS	39

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) faz parte da estrutura da ANS estando vinculada à Diretoria Colegiada da Agência, com autonomia para representar os usuários perante a ANS. Ao realizar esta representação, a Ouvidoria se constitui como importante instrumento de promoção à cidadania e gestão, pois com os dados extraídos das manifestações apresentadas pelos usuários consegue identificar oportunidades de melhorias dos serviços prestados pela ANS, propondo recomendações e orientando os gestores. A unidade também auxilia no controle social, acompanhando o Conselho de Usuários da ANS, órgão de natureza consultiva formado por usuários dos serviços prestados pela Agência para a avaliação da qualidade e efetividade da prestação destes serviços.

Em 2024 a Ouvidoria da ANS contou com a estrutura formada em 2023, composta pelo Ouvidor Interino, quatro servidores e duas colaboradoras terceirizadas.

A Ouvidoria da ANS faz parte do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e da Rede Nacional de Ouvidorias (RENOUV), estando subordinada tecnicamente à Ouvidoria-Geral da União (OGU), sendo um dos setores responsáveis pela gestão do Portal Fala.BR na ANS. O Portal Fala.BR é a plataforma digital disponibilizada pela Controladoria-Geral da União (CGU) para as etapas de recebimento, tratamento e encaminhamento de respostas para as reclamações, solicitações, sugestões, elogios e denúncias apresentadas pelos usuários sobre a atuação da ANS e de seus agentes.

Este relatório apresenta indicadores e informações referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024 e ao seu tratamento, indicando os principais assuntos e problemas identificados, as ações adotadas para a melhoria contínua do processo de tratamento das manifestações e o perfil e satisfação dos usuários. Adicionalmente, apresenta outras atividades realizadas pela Ouvidoria da ANS no período analisado, em especial, no âmbito do acompanhamento da Carta de Serviços da ANS, do Conselho de Usuários e da atuação das ouvidorias das operadoras de planos de saúde.

CAPÍTULO 2

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2024

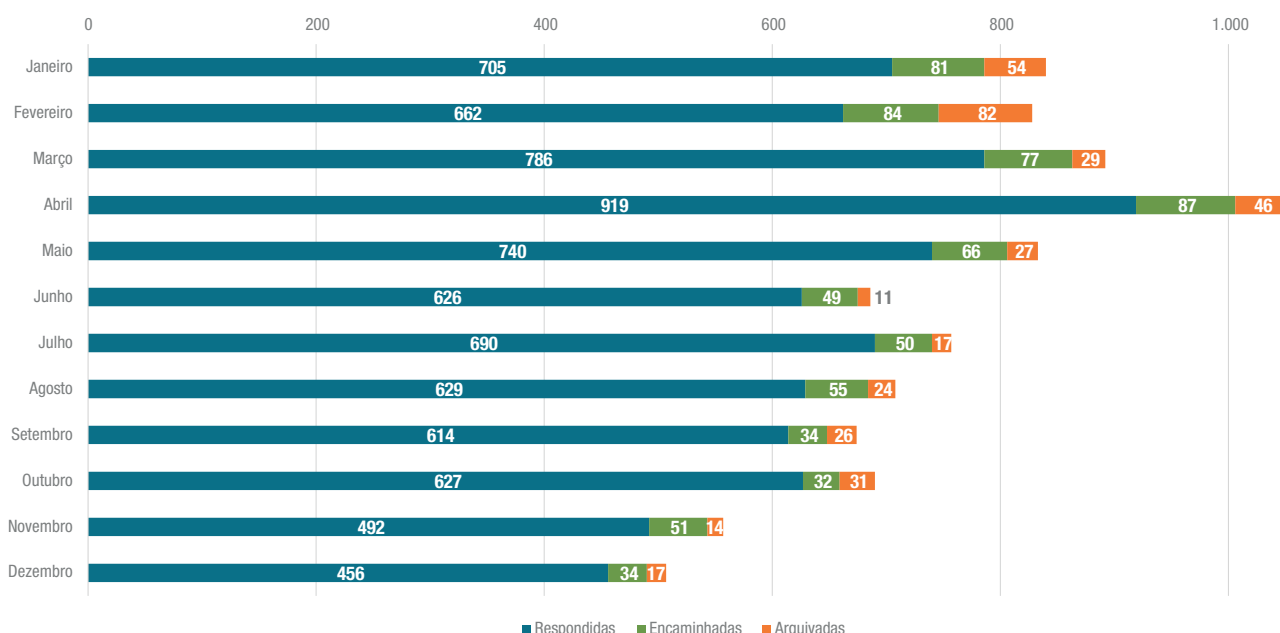
É consenso que uma das principais formas disponíveis para que os usuários de serviços públicos busquem a garantia seus direitos junto a Administração Pública é dirigindo sua manifestação à ouvidoria do órgão ou da entidade responsável pelo tema em questão. Na qualidade de ouvidoria pública, cabe à Ouvidoria da ANS receber e conferir o efetivo tratamento das demandas que lhes são apresentadas e está correto afirmar que o conteúdo destas manifestações é essencial para que a unidade desempenhe outras atribuições. Destacam-se, por exemplo, o acompanhamento da prestação de serviços pela Agência, a promoção da participação do usuário na administração pública e, em especial, a proposição de aperfeiçoamentos nos serviços prestados.

Segundo a Lei nº 13.460, de 2017, toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pela ANS tem o direito de acionar sua Ouvidoria. Via de regra, as questões são apresentadas à Ouvidoria da ANS por beneficiários de planos de saúde e a unidade deve promover a conciliação entre estes usuários e a Agência. A partir da resolução de casos individuais, a Ouvidoria pode vislumbrar a promoção de melhorias que abranjam um maior número de usuários.

Conforme o atual fluxo, tão logo uma manifestação é recepcionada pela Ouvidoria da ANS, a colaboradora responsável realiza uma avaliação de conteúdo que pode resultar em: (I) arquivamento, por motivos diversos, como perda de objeto e falta de clareza; (II) encaminhamento a outra ouvidoria pelo Fala.BR, quando se trata de temas alheios às competências da ANS; e (III) tratamento, quando a providência requerida é compatível com as atribuições desta Reguladora. Quanto aos encaminhamentos há que se esclarecer que o usuário é cientificado da ação e que as denúncias seguem rito próprio objetivando proteger a identidade dos denunciante. Os casos em que a outra ouvidoria não utiliza o Fala.BR seguem os procedimentos de tratamento, pois são respondidos aos usuários com a indicação da unidade competente.

O gráfico 1 detalha o quantitativo de manifestações tratadas, encaminhadas e arquivadas pela Ouvidoria da ANS em cada mês de 2024. Observou-se que a distribuição das 9.024 demandas recepcionadas se deu da seguinte forma: 7.946 foram classificadas como respondidas, pois seguiram o fluxo habitual de tratamento e as respostas conclusivas foram enviadas diretamente aos demandantes; 700 foram encaminhadas a outros órgãos ou entidades através do Fala.BR; e 378 foram arquivadas. Por fim, é válido informar que a maioria absoluta dos encaminhamentos foram destinados ao Ministério da Saúde, pasta a qual a ANS é vinculada, e que houve redução de 65,2% (N=1.310) na quantidade destes direcionamentos de 2023 para 2024. Não se identificou motivo óbvio para tal performance.

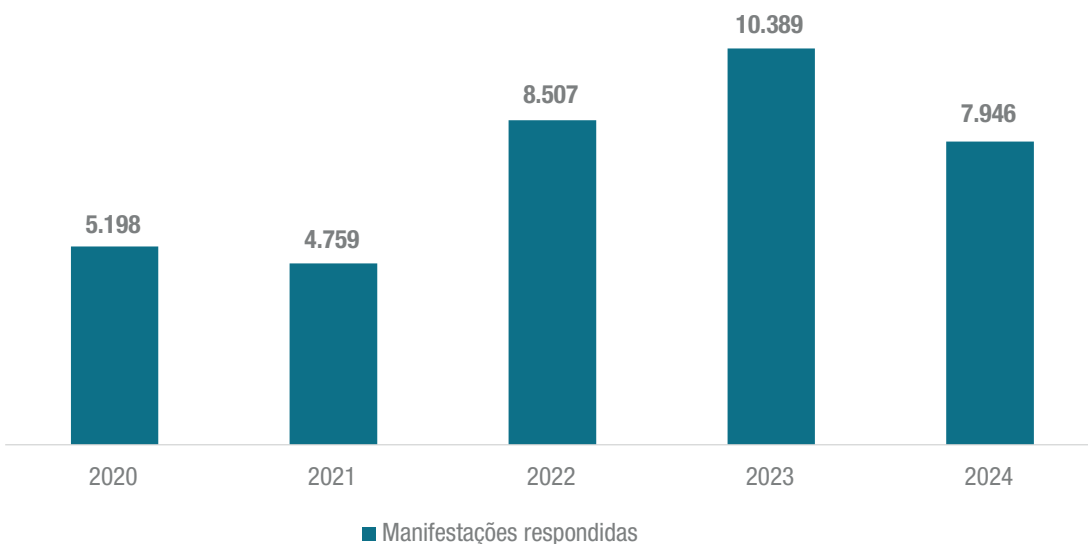
GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS EM 2024



Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

O gráfico 2 é dedicado à evolução do quantitativo de manifestações recepcionadas e respondidas pela Ouvidoria da ANS, por ano, no período entre 2020 e 2024. Guardados os impactos da pandemia causada pelo coronavírus SARS-CoV-2 em 2021, observa-se que em 2024 houve uma quebra na tendência de incremento anual. De 2023 para 2024 computou-se o recuo de 23,5%, ou seja, a recepção de 2.443 manifestações a menos. No decorrer deste estudo será possível avaliar que este resultado vem acompanhado da redução de emprego de força de trabalho em demandas que não tem o potencial de impactar positivamente na melhoria dos serviços prestados pela ANS.

GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2020 A 2024



Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Iniciando o trecho dedicado ao estudo dos canais utilizados pelos usuários para acessarem a Ouvidoria da ANS, faz-se necessário explanar sobre o Fala.BR, Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação que foi desenvolvida, é mantida e disponibilizada pela CGU. O Fala.BR funciona integralmente em ambiente *online*, permite a execução de todas as etapas do tratamento das manifestações e ainda possibilita ao usuário responder à pesquisa de satisfação após o envio da resposta conclusiva. Adicionalmente, o acesso ao Fala.BR é feito com login único do gov.br, a interface é descomplicada, os dados são protegidos, as

ações são rastreáveis e há possibilidade de extração de bases de dados para a elaboração de estudos estratégicos e relatórios. O Fala.BR é de uso obrigatório pelas ouvidorias que compõem o SisOuv.

Atualmente, a Ouvidoria da ANS recebe demandas cadastradas pelos usuários diretamente do Fala.BR, através da opção 5 do Disque ANS, do Portal Brasileiro de Dados Abertos, do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), do *e-mail* institucional (ouvidoria@ans.gov.br) e de atendimento presencial previamente agendado. Os protocolos recebidos por canais são registrados no Fala.BR considerando o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Segundo a Portaria nº 116, de 2024, da CGU, quando o usuário apresenta uma manifestação à Administração Pública, por qualquer meio, automaticamente há consentimento para o registro da questão no Fala.BR.

A tabela 1 agrupa as 7.946 manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS em 2024 conforme o canal de entrada. Percebe-se a predominância do Fala.BR, canal de entrada de 64% (N=5.084) das demandas. O Disque ANS foi utilizado para o registro de 33,6% (N=2.668) protocolos e os outros canais reunidos somam o valor residual de 2,4% (N=194), impulsionado pelas mensagens recebidas pelo *e-mail* da unidade. Esta distribuição demonstra-se alinhada à realidade de cada vez mais pessoas terem acesso aos meios e conhecimentos para acionarem a Administração Pública através de canais digitais.

TABELA 1 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA

CANAL	QTDE	%
Fala.BR	5.084	64,0%
Telefone	2.668	33,6%
Outros	194	2,4%
TOTAL	7.946	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

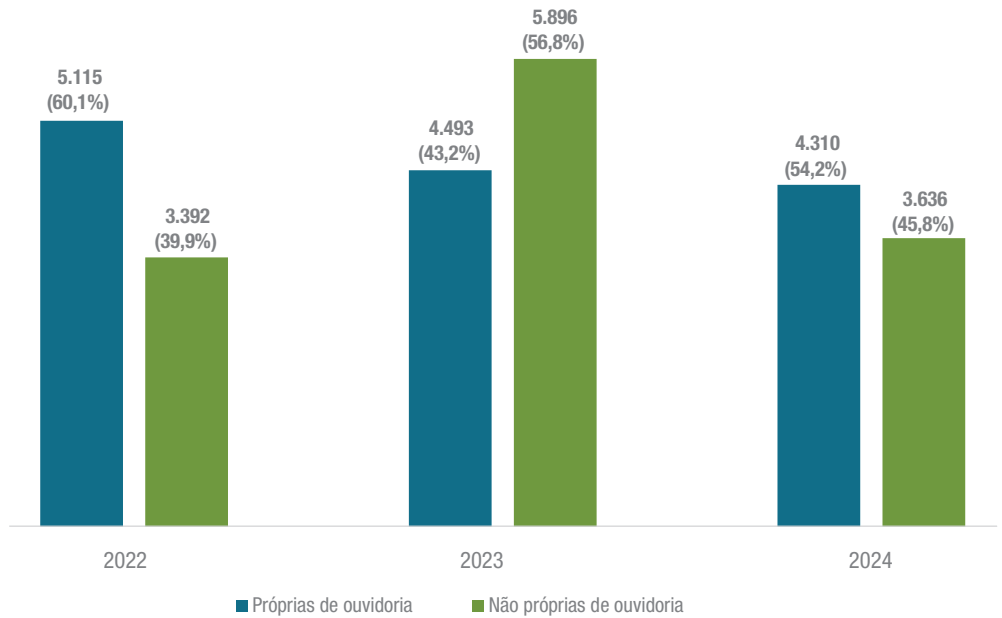
No que tange ao conteúdo das manifestações, uma das primeiras análises feitas nesta unidade refere-se à propriedade de ouvidoria, ou seja, se o teor trata dos serviços prestados pela Agência, da sua atuação e/ou dos seus colaboradores. As demandas que não se encaixam neste perfil, em geral, são consultas sobre aspectos da regulação da saúde suplementar ou reclamações sobre operadoras, temas gerenciados pela Diretoria de Fiscalização (DIFIS). Nestes casos, esta Ouvidoria responde ao demandante explicando sobre suas atribuições e listando os canais disponibilizados pela DIFIS para o recebimento da petição. Tal direcionamento não é realizado internamente porque a abertura de protocolos junto à DIFIS demanda dados diversos aos coletados pelo Fala.BR.

As manifestações identificadas como próprias de ouvidoria seguem o fluxo de tratamento que compreende, em síntese, a indexação por assunto, o envio à área responsável para obtenção de subsídios e o envio da resposta conclusiva ao usuário. A avaliação do conteúdo destas manifestações é de valor ímpar para que a Ouvidoria constate os pontos que são mais caros aos usuários e busque promover a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados pela ANS. O tópico 2.1 deste relatório é inteiramente dedicado à análise do teor das manifestações recebidas.

O gráfico 3 demonstra a quantidade manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS, por ano, entre 2022 e 2024, segundo a propriedade de ouvidoria. Observa-se que em 2024 as manifestações próprias de ouvidoria voltaram a prevalecer, revertendo o panorama de 2023, em que 56,8% (N=5.896) das demandas recebidas requeriam providências de outras áreas da ANS. Apurou-se que 54,2% (N=4.310) das 7.946

manifestações recebidas em 2024 eram próprias de ouvidoria e outras 45,8% (N=3.636) não eram próprias. Em leitura combinada com o gráfico 2, observou-se que a redução de 23,5% (N=2.443) teve maior impacto naquelas manifestações que não tem alto potencial de serem traduzidas em proposições de melhorias, as não próprias de ouvidoria.

GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2022 A 2024



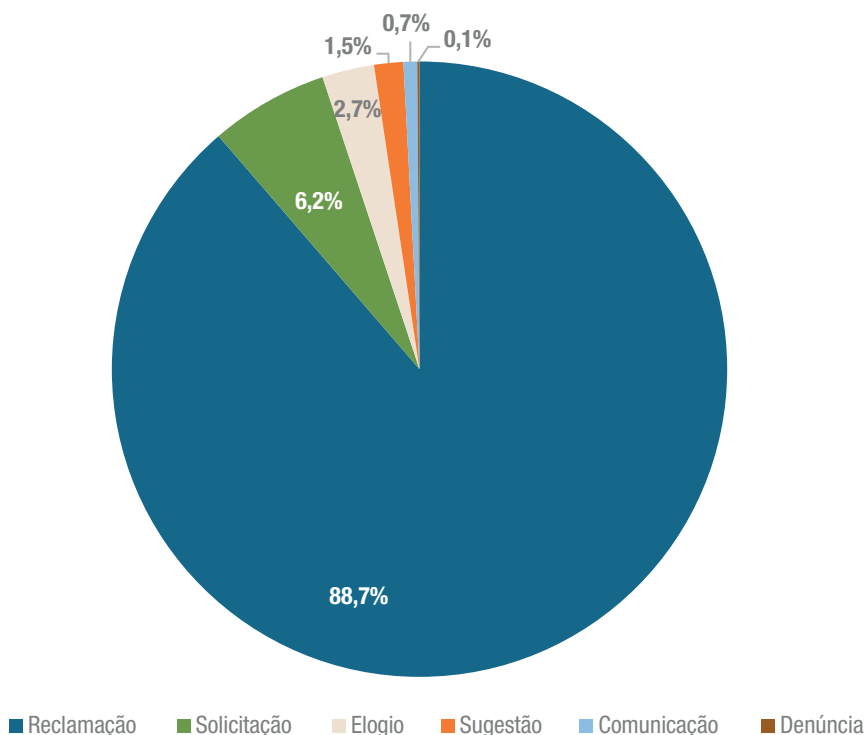
Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

No momento do registro do protocolo no Fala.BR, o demandante associa sua demanda a um dos tipos possíveis de manifestações de ouvidoria e o analista avalia tal vinculação quando realiza o tratamento. É possível alterar a tipologia inicial para a que seja mais adequada ao conteúdo da demanda. A única exceção recai sobre a “Comunicação”, classificação que é conferida automaticamente às denúncias anônimas. Cumpre esclarecer que as comunicações recebem o devido tratamento, no entanto, o demandante que opta pelo anonimato não tem acesso aos encaminhamentos e à resposta conclusiva à demanda.

No gráfico 4 é exposta a tipologia das 4.310 manifestações típicas de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria da ANS em 2024. Na imagem sobressaem os 88,7% (N=3.822) de reclamações, este percentual vem gradativamente aumentando a cada ano. Em ordem decrescente, a distribuição das demandas por tipo se deu como segue: “Solicitação” 6,2% (N=268), “Elogio”, 2,7% (N=118), “Sugestão”, 1,5% (N=66), “Comunicação”, 0,7% (N=31) e “Denúncia”, 0,1% (N=5).

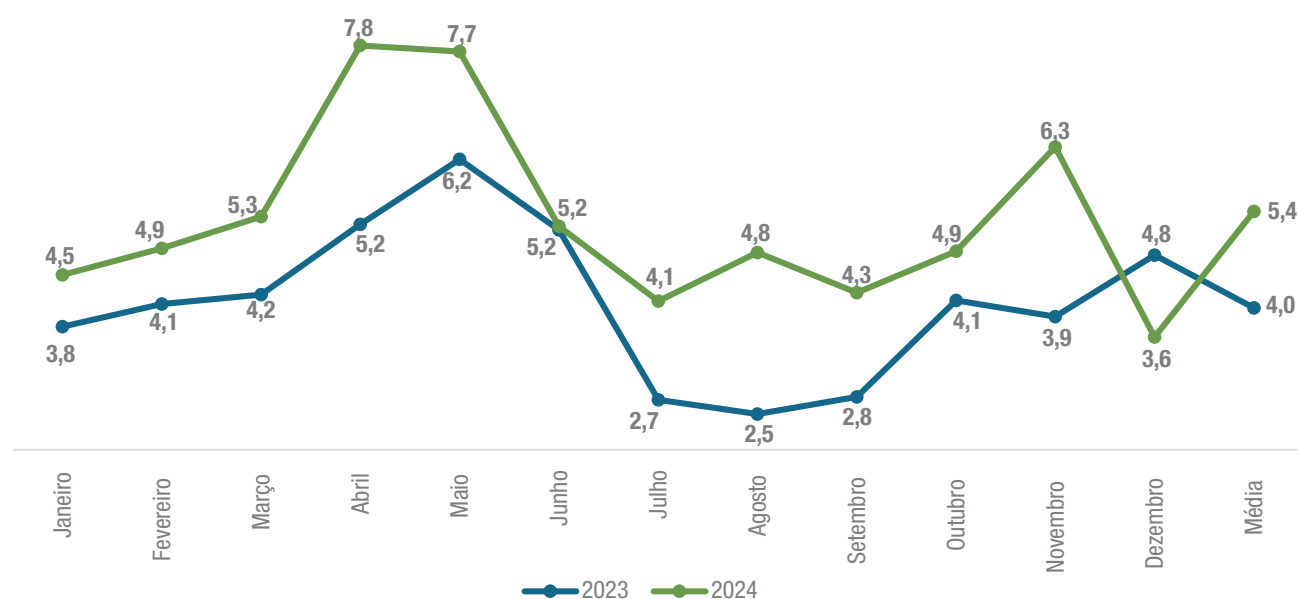
Em atenção às orientações da OGU/CGU, os elogios recebidos foram enviados ao agente público ou ao responsável pelo serviço e à chefia do setor elogiado. Já as denúncias tiveram os requisitos mínimos analisados e deu-se o devido encaminhamento a cada caso, podendo ser: envio às unidades apuratórias ou áreas técnicas da ANS, resposta direta ao demandante ou direcionamento a órgãos externos de apuração como o Ministério Público, por exemplo.

GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO



O gráfico 5 expõe a média mensal, em dias, para a finalização das 7.946 manifestações recebidas e respondidas pela Ouvidoria da ANS nos anos de 2023 e 2024. O gráfico informa que a média geral aumentou de 4 para 5,4 dias de um ano para o outro. Apenas no mês de dezembro o resultado de 2024 foi abaixo do apurado em 2023, neste mês se computou o menor volume de acessos à Ouvidoria da ANS em 2024. Revistando o gráfico 3, é possível conjecturar que tal desempenho decorra do aumento do percentual e da complexidade das manifestações próprias de ouvidoria.

GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2023 E 2024



É manifesto que o tempo para a conclusão das manifestações próprias de ouvidoria tende a ser mais extenso do que o que se empenha para solucionar os protocolos não típicos de ouvidoria. Em especial

porque as manifestações próprias, em maioria, são encaminhadas às áreas técnicas para que estas subsidiem a resposta final. Neste sentido, julgou-se ser positivo aprofundar o estudo do tempo de finalização das demandas segregando-as com base na pertinência à ouvidoria.

A tabela 2 apresenta os prazos médios, mínimos e máximos para a conclusão das demandas recebidas no período analisado. No grupo das 4.310 manifestações próprias de ouvidoria, o tempo médio de finalização foi de 9 dias e o máximo de 114 dias ocorreu em uma demanda que tramitou por dois órgãos diferentes e foi encaminhada a esta unidade 93 dias depois da abertura. Depois de colher subsídios de três áreas técnicas diferentes na ANS, esta Ouvidoria enviou resposta conclusiva após 21 dias do recebimento. No grupo das 3.636 manifestações não próprias, apurou-se que elas foram respondidas, em média, no dia seguinte ao do registro e o prazo máximo foi de 75 dias, computado em manifestação de alta complexidade, que tramitou por três áreas técnicas que concluíram não se tratar de assunto pertinente às atribuições da ANS. Houve necessidade de pedir consentimento do denunciante para encaminhamento à unidade competente e em janeiro de 2025, reabriu-se a demanda para a inclusão de novas orientações, o que marcou nova data de finalização e impactou no prazo para conclusão. Em ambos os grupos houve manifestação respondida no mesmo dia do cadastro, configurando o prazo mínimo de 0 dias.

TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2024

TEMPO DE FINALIZAÇÃO (DIAS)	PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA
Média	9	1
Mínimo	0	0
Máximo	114	75
Qtde de manif.	4.310	3.636

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Neste ponto, é válido afirmar que embora a linha de prazos máximos induza à interpretação contrária, todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS em 2024 foram respondidas dentro do prazo estabelecido pela OGU/CGU, que é de 30 dias prorrogáveis por igual período, mediante justificativa. Quando uma manifestação é encaminhada entre ouvidorias através do Fala.BR, o prazo de 30 dias para tratamento é reiniciado, contudo, a contagem do tempo para resolução da demanda considera a data da abertura.

2.1 Assuntos abordados nas manifestações

A classificação das demandas de acordo com os assuntos abordados pelos usuários é uma das etapas mais relevantes do tratamento das manifestações. Conforme breve exposição prévia, essa classificação serve de guia para que a Ouvidoria da ANS direcione seus esforços no sentido de tentar recomendar melhorias nos pontos mais críticos dos serviços prestados pela ANS. Reconhecendo as características próprias dos órgãos e entidades, o Fala.BR possibilita que cada ouvidoria gerencie os indexadores (*tags*) utilizados para classificar as manifestações.

A Ouvidoria da ANS faz revisões periódicas em sua lista de *tags* com o objetivo de que ela seja abrangente e concisa ao mesmo tempo promovendo o agrupamento das manifestações em temas e volumes

relevantes. Neste cenário, a unidade trabalha com dois tipos de *tags*: (I) as abrangentes usadas em temas menos frequentes, como “Dados do setor”, por exemplo; e (II) as específicas usadas em assuntos mais recorrentes, como o reajuste, que é desdobrado: “Reajuste - Plano individual”, “Reajuste - Plano coletivo”, “Reajuste - Plano antigo” e “Reajuste - Faixa etária”. O primeiro nível é chamado de macrotema e o segundo, de microtema. Este detalhamento permite que a Ouvidoria acompanhe com maior precisão os assuntos mais importantes para os usuários.

Atualmente, oito macrotemas são monitorados pela Ouvidoria da ANS e a partir da tabela 3 verifica-se que eles foram identificados em 75,7% (N=3.261) das manifestações próprias de ouvidoria recebidas por esta unidade em 2024. O quadro abaixo dispõe os macrotemas em ordem decrescente e desta forma também são enumerados os microtemas. Nota-se 46,7% (N=2.014) dos protocolos típicos de ouvidoria foram indexados como “Demora na resposta da demanda/processo”, com ênfase nas 1.912 ocorrências da tag “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”. Recebem esta classificação as demandas que versam sobre ausência ou demora na resposta de processo aberto pelo usuário e que aguarda a análise preliminar dos fiscais da Agência. Há alguns anos este macrotema lidera esta lista, o que fez a equipe da Ouvidoria da ANS se debruçar sobre o tema, se reunir com a área técnica e expedir recomendação à DIFIS.

A segunda posição foi ocupada pelo macrotema “Disque ANS”, que motivou 7,4% (N=317) das demandas avaliadas neste tópico. No que tange às 114 demandas classificadas como “Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim”, levantou-se que durante o ano de 2024 o serviço de atendimento telefônico da ANS passou por dificuldades técnicas pontuais, que podem ter ocasionado tempo maior de espera e insatisfação dos usuários. Há que se ponderar ainda o alto volume de ligações recebidas e que o microtema “Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS” foi o mais utilizado em elogios em 2024.

Na terceira posição e abordado em 6,4% (N=274) das manifestações próprias de ouvidoria encontra-se o macrotema “Portabilidade”. É comum o interesse dos beneficiários em proceder com a portabilidade de carências geralmente optando por planos menos dispendiosos, o que gera contatos com esta unidade. Mas em 2024, é possível indicar um caso específico que fez aumentar a busca pela portabilidade de carências e, conseqüentemente, as demandas na Ouvidoria da ANS: a transferência de carteira da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro (Registro ANS: 393321) para a Unimed do Estado do Rio de Janeiro - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Registro ANS: 312363), ocorrida no mês de abril.

A distribuição das manifestações pelos outros cinco macrotemas acompanhados, em ordem decrescente, ocorreu como segue: “Reajuste”, 5,1% (N=221); “Sistemas da ANS”, 3,8% (N=163); “Rol de Procedimentos”, 3,4% (N=147); “Andamento da demanda/processo”, 1,8% (N=76); “Fale Conosco”, 0,7% (N=30); e “Dados do Setor”, 0,4% (N=19).

Finalmente, considerando a prevalência do macrotema “Demora na resposta da demanda/processo” e que o tipo mais recorrente das manifestações é a reclamação, é válido esclarecer que a ANS vem estudando formas de aprimorar seu processo de fiscalização, o que pode impactar positivamente no tempo para conclusão dos processos abertos pelos beneficiários junto à Reguladora.

TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	1.912	44,4%
Demora na resposta da demanda/processo	46	1,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Rede Credenciada	23	0,5%
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador	19	0,4%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	4	0,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	4	0,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de informação	3	0,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador - Análise em segunda instância	2	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Dioperesponde	1	0,0%
DEMORA NA RESPOSTA DA DEMANDA/PROCESSO - SUBTOTAL	2.014	46,7%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	114	2,6%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS	99	2,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Queda da ligação	29	0,7%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Tempo de espera	26	0,6%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Recusa de registro	21	0,5%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Resposta insuficiente	15	0,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	13	0,3%
DISQUE ANS - SUBTOTAL	317	7,4%
Portabilidade - Normal	267	6,2%
Portabilidade - Especial	7	0,2%
PORTABILIDADE - SUBTOTAL	274	6,4%

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Reajuste - Plano individual	159	3,7%
Reajuste - Plano coletivo	49	1,1%
Reajuste - Faixa etária	7	0,2%
Reajuste - Plano antigo	6	0,1%
REAJUSTE - SUBTOTAL	221	5,1%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	77	1,8%
Sistemas da ANS - COMPROVA	51	1,2%
Sistemas da ANS - SEI	21	0,5%
Sistemas da ANS - Outros	8	0,2%
Sistemas da ANS - TISS	4	0,1%
Sistemas da ANS - Portal Operadoras	2	0,0%
SISTEMAS DA ANS - SUBTOTAL	163	3,8%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	92	2,1%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	55	1,3%
ROL DE PROCEDIMENTOS - SUBTOTAL	147	3,4%
Andamento da demanda/processo	39	0,9%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise preliminar da demanda NIP	27	0,6%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise do processo sancionador	10	0,2%
ANDAMENTO DA DEMANDA/PROCESS - SUBTOTAL	76	1,8%

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Atendimentos prestados pela ANS – Fale Conosco	29	0,7%
Atendimentos prestados pela ANS - Fale Conosco - Login e Senha	1	0,0%
FALE CONOSCO - SUBTOTAL	30	0,7%
Dados Pessoais - LGPD	12	0,3%
Dados do setor	4	0,1%
Dados do setor - Dados abertos	3	0,1%
DADOS DO SETOR - SUBTOTAL	19	0,4%
OUTROS	1.049	24,3%
TOTAL	4.310	100,0%

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

A tabela 4 dá foco aos microtemas e elenca os 10 assuntos mais recorrentes nas 4.310 manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2024. Neste quadro confirma-se a proeminência da tag “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP” que foi utilizada para indexar 44,4% (N=1.912) destes protocolos. De acordo com a tabela abaixo, os 10 assuntos mais frequentes foram abordados em 77,7% (N=3.304) das manifestações típicas de ouvidoria e que os outros 57 representaram os 23,3% (N=1.006) restantes. Do quadro abaixo depreende-se ainda que, somadas, as *tags* que ocupam da segunda à décima posição não alcançam os índices da que figura em primeiro lugar. A expectativa é que com os ajustes a serem promovidos pela DIFIS no processo de fiscalização, esse panorama seja alterado.

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	QTDE	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	1.912	44,4%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	316	7,3%
Portabilidade - Normal	267	6,2%
Reajuste - Plano individual	159	3,7%
Sem classificação - Tema não classificado	151	3,5%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	114	2,6%
Atuação da ANS	101	2,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS	99	2,3%
Legislação - Normativos em geral	93	2,2%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	92	2,1%
OUTROS (57 ASSUNTOS)	1.006	23,3%
TOTAL	4.310	100%

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

No tópico em que se tratou do atendimento das manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS em 2024, verificou-se que em relação ao ano anterior houve redução do volume de demandas recebidas, mas avanço percentual dos casos em que a unidade é competente para agir. Notou-se que a unidade é célere na conclusão das manifestações que são, em maior parte, reclamações sobre o tempo que a ANS leva para dar andamento e concluir os processos abertos pelos usuários nos canais de atendimento da Agência. Por fim, repisa-se o compromisso da Ouvidoria da ANS em ser um espaço de escuta qualificada e capaz de atuar nos casos específicos vislumbrando melhorias que podem ser apreciadas por um grupo maior de usuários de serviços públicos.

2.2 Aprimoramento do tratamento das manifestações

Em 2024, a Ouvidoria deu continuidade aos treinamentos da equipe de colaboradores do Disque ANS, que realizam os atendimentos telefônicos e registros de manifestações no Fala.BR, conforme descrito no item 3.7 deste relatório.

2.3 Perfil dos usuários: apresentação dos resultados da ANS no Painel Resolveu?

A CGU desenvolveu e disponibiliza no portal gov.br a ferramenta digital “Painel Resolveu?”, que reúne informações extraídas da Plataforma Fala.BR. Os dados e indicadores disponibilizados no “Painel Resolveu?” garantem a transparência e facilitam a realização do controle social pelos cidadãos, além de poderem ser utilizados como ferramenta de gestão para os gestores públicos, trazendo subsídios para a tomada de decisões e ações que visem a melhoria dos serviços prestados.

Dentre outros, o “Painel Resolveu?” disponibiliza dados que permitem identificar o perfil demográfico dos usuários que acessam o Fala.BR, como gênero, raça, faixa etária e localização geográfica. Em 08 de janeiro de 2025 foi realizada pesquisa no “Painel Resolveu?” quanto ao perfil dos usuários que encaminharam manifestações para a Ouvidoria da ANS no ano de 2024.

Identificou-se que 85,76% dos usuários não informaram sua raça e cor; 8,94% se declararam brancos; 3,75% pardos; 1,13% pretos; 0,36% amarelos e 0,06% indígenas, constatando-se que não houve mudanças consideráveis em relação ao que havia sido identificado para este perfil em 2023.

Sobre a faixa etária, constatou-se que 99,26% dos usuários não informaram a idade; 0,29% indicaram estar na faixa etária entre 20-39 anos; 0,30% entre 40-59 anos e 0,16% entre 60-79 anos. Comparando com os dados de 2023, identificou-se que também não houve grandes alterações neste perfil, exceto pelo fato de não ter havido indicação de usuários na faixa de 0 a 19 anos.

Em relação ao gênero, avaliou-se a manutenção do perfil identificado em 2023, sendo do gênero feminino a maioria dos respondentes dos respondentes da pesquisa de satisfação 12,1% (N=849); enquanto 6,3% (N=440) do gênero masculino. Notou-se uma leve queda do número de respondentes deste item, pois foram 1.846 usuários em 2023 e 1.289 em 2024.

Quanto à localização geográfica, apenas 15,11% dos usuários responderam, estando a maioria deles localizados nos Estados de São Paulo (6,50%) e Rio de Janeiro (3,48%), assim como ocorreu em 2023. Também se notou queda de respondentes neste perfil em comparação com os dados de 2023 (menos de 22%).

Por fim, assim como em 2023, notou-se que a amostragem quanto ao perfil demográfico dos usuários que encaminharam manifestações para a Ouvidoria da ANS em 2024 foi pequena, considerando que a maioria dos usuários não indicou estes dados em seus cadastros no Fala.BR.

2.4 Satisfação dos usuários

A Administração Pública precisa estar atenta aos anseios da sociedade quanto à qualidade e efetividade dos serviços prestados. A realização de pesquisas de satisfação é uma das formas de identificar como os serviços públicos estão sendo recebidos pelos seus usuários, identificando se estão atendendo às expectativas e necessidades deles.

Para auxiliar os gestores públicos na tarefa de verificar a satisfação dos usuários, a plataforma Fala.BR disponibiliza ferramenta que permite ao usuário que cadastrou uma manifestação de ouvidoria avaliar o serviço prestado. Quando a resposta à manifestação é enviada ao usuário, a plataforma encaminha uma notificação automática com um *link* para que ele responda a uma pesquisa de satisfação sobre o serviço. Além de responder através do referido *link*, também é possível ao usuário responder à pesquisa de satisfação a qualquer momento, através da opção de consulta às suas manifestações em seu cadastro no Fala.BR.

A pesquisa de satisfação do Fala.BR é composta por 3 perguntas: 1 – A sua demanda foi atendida?; 2 – A resposta fornecida foi fácil de compreender?; e 3 – Você está satisfeito(a) com o serviço prestado?.

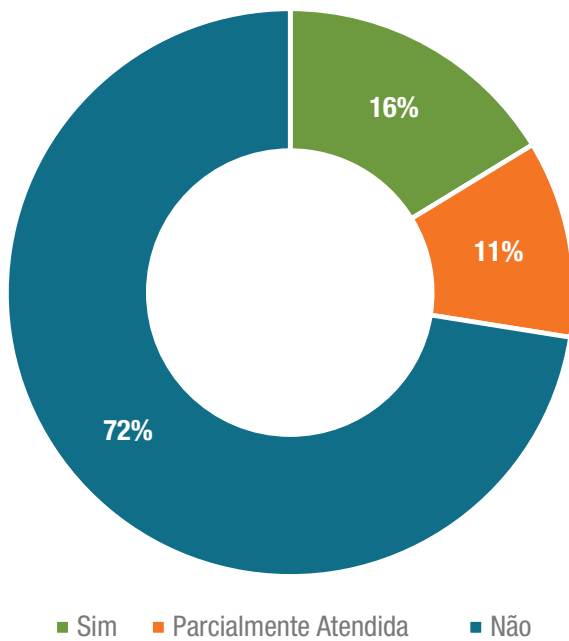
Os dados extraídos através da pesquisa de satisfação do Fala.BR são disponibilizados no “Painel Resolveu?”, plataforma da CGU. Em consulta feita ao painel em 03 de fevereiro de 2025, identificou-se que apenas 258 usuários responderam às pesquisas de satisfação referentes às manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS em 2024. Este número reforça o movimento de queda anual na quantidade de respondentes comparando-se aos números levantados em 2022 (630 pesquisas respondidas) e em 2023 (339 pesquisas respondidas). Outro parâmetro que evidencia o baixo número de respondentes é o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria em 2024: 7.946 protocolos.

As 258 respostas às pesquisas de satisfação respondidas foram analisadas chegando-se aos seguintes resultados:

1. Quanto ao atendimento à demanda apresentada.

O gráfico 6 mostra que 16% (N=42) dos que responderam informaram que a demanda foi atendida; 11 % (N=29) que foi parcialmente atendida; e 72% (N=187) entenderam que sua demanda não foi atendida.

GRÁFICO 6 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA



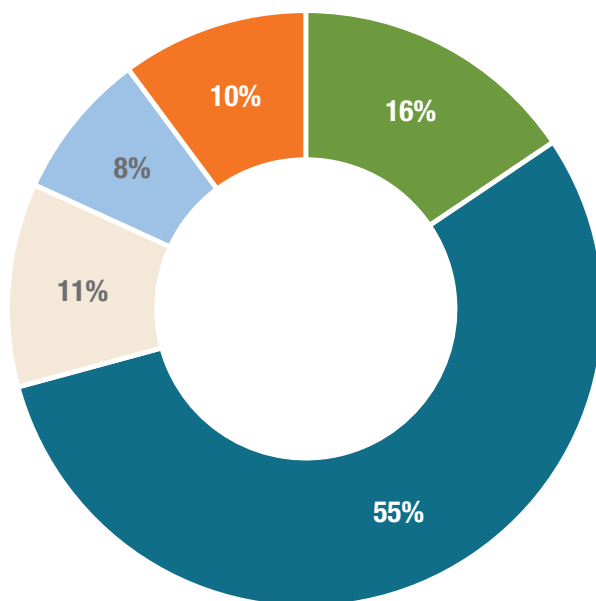
Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Comparando com os números apresentados no Relatório de Gestão de 2023, verificou-se uma leve diminuição de usuários que entenderam que a demanda foi atendida (20%) ou parcialmente atendida (19%), gerando um pequeno aumento em relação aos que entenderam que a demanda não foi atendida (61%).

2. Sobre o nível de satisfação

O gráfico 7 trata dos números sobre o nível de satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria da ANS, mostrando que 11% (N=28) dos respondentes ficaram muito satisfeitos com o atendimento recebido, 10% (N=26) deles ficaram satisfeitos, 8% (N=21) acharam que o atendimento foi regular, 16% (N=40) ficaram insatisfeitos, enquanto 55% (N=142) informaram terem ficado muito insatisfeitos.

GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



■ Insatisfeito ■ Muito Insatisfeito ■ Muito Satisfeito ■ Regular ■ Satisfeito

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Observou-se panorama similar ao apurado em 2023 quando à satisfação dos usuários. Assinala-se pequena queda nos respondentes que se declararam muito satisfeitos (14%) ou satisfeitos (14%) com o atendimento prestado e que o atendimento teria sido regular (15%), gerando um leve aumento do número dos que se mostraram muito insatisfeitos (45%) com o atendimento. Não se verificou mudanças substanciais na comparação percentual dos que se declararam insatisfeitos com o atendimento recebido em comparação com os dados de 2023.

A pesquisa disponibilizada no Fala.BR possui um campo aberto para que os usuários comentem sobre o atendimento recebido. Foi realizada a análise qualitativa do conteúdo enviado pelos usuários em 2024. Da análise dos comentários foram identificadas três causas principais para a insatisfação dos usuários: (I) a forma de atuação da ANS no exercício de suas competências (N=75); (II) a falta de objetividade das respostas enviadas (N=51); e (III) a ANS não ter resolvido demandas individuais específicas dos respondentes (N=48).

Comparando com a análise dos comentários das manifestações recebidas em 2023, notou-se a manutenção das causas referentes a não resolução de demandas individuais dos respondentes e quanto às respostas enviadas, porém, neste último caso, a complexidade das respostas deu lugar a falta de objetividade.

Também se notou a diminuição da insatisfação em relação à demora ou ausência de prazo para a conclusão dos processos de fiscalização. Em 2023 esse tema ficou como a 2ª principal causa de insatisfação (N=73), enquanto em 2024 apareceu como quarta causa (N=32).

Para ilustrar as principais causas de insatisfação dos usuários identificadas em 2024, são reproduzidos a seguir trechos de algumas respostas dos usuários.

I. Forma de atuação da ANS no exercício de suas competências:

Verificou-se em 2024 o aumento do descontentamento dos usuários com a forma de fiscalização exercida pela ANS e quanto às providências adotadas pela Agência para a resolução das demandas apresentadas. Os dados qualitativos levantados em 2023 indicavam que o descontentamento dos usuários com a atuação

da ANS tinha como causa o desconhecimento deles sobre as competências da Agência, que deve atuar na defesa dos interesses da coletividade e não de interesses individuais específicos dos usuários. A frustração dos usuários sobre essa questão continuou em 2024, mas aparecendo como a principal causa de insatisfação, revelando uma espécie de descrédito dos usuários em relação à atuação da ANS.

Em 2024, percebeu-se que os usuários demonstram conhecer as competências legais da ANS, mas não acreditam que esta exercerá a fiscalização na saúde suplementar com efetividade. É o que se pode verificar nos trechos de comentários destacados:

A Lei 9.961/2000 estabelece claramente em seu Art. 3º que a finalidade institucional da ANS é “promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores.

Ademais, o Art. 4º, incisos XXIII e XXIV determinam que compete à ANS “fiscalizar as atividades das operadoras” e “exercer o controle e avaliação dos aspectos concernentes à garantia de acesso, manutenção e qualidade dos serviços prestados”. O inciso XXIX estabelece explicitamente a competência de “fiscalizar o cumprimento das disposições da Lei 9.656/98 e sua regulamentação”.

A Resolução ANS 566/2022 é uma norma vigente que estabelece direitos individuais dos beneficiários. Se a operadora está descumprindo esta resolução no meu caso específico, é dever da ANS fiscalizar e garantir seu cumprimento, não podendo se eximir desta responsabilidade sob o argumento de atuar apenas no coletivo.

O Art. 4º, inciso XXXVI da Lei 9.961/2000 determina que a ANS deve articular-se com os órgãos de defesa do consumidor visando a eficácia da proteção e defesa do consumidor de serviços privados de assistência à saúde. Esta proteção não pode ser meramente formal - deve ser efetiva. (SANTOS JUNIOR, 2024).

Esprei muito, muito mais em termos do grau de força de atuação da ANS em fiscalizar e punir a operadora de um plano de saúde, neste caso a XXX¹, que descumpriu seu contrato com o consumidor/cliente e infringiu leis do Brasil. Está bem claro pra mim porque as operadoras dos planos de saúde no Brasil comportam assim porque não tenham medo nenhum de ficar punidas pela ANS pelas suas ações ilícitas. Por causa dos acontecimentos desta natureza, devido a péssima qualidade de serviço do setor, público fiscalizador para o povo deste país, o Brasil jamais fará parte do 1º mundo (...) (YOUNG, 2024).

A ANS até hoje (06/02/2024) não se pronunciou quanto ao caso. Isso porque se trata do Tratamento com imunossupressores de uma criança (vejam o que diz o ECA sobre a saúde da criança) o que diz o Sociedade Brasileira de Pediatria – SBP, Sociedade Brasileira de Reumatologia – SBR, Associação Médica Brasileira - AMB, o Conselho Federal de Medicina - CFM em relação ao assunto da reclamação feita.

Pelo que me parece a reclamação na ANS só serviu como desabafo de um consumidor lesado, NADA MAIS.

Se desrespeitar o ECA e as Leis do nosso País não é uma infração, NÃO sei mais o que é uma infração (Lei Federal 9.961/2000 determina as atribuições da Agência Nacional de Saúde Suplementar).

Não abri a reclamação para que a ANS resolvesse somente o meu problema, mas sim para que a ANS defenda todos que como eu são coagidos a aceitar regras de Planos de Saúde que fogem do regramento legal. Existe sim um interesse coletivos da sociedade em toda forma de desrespeito às Leis do Brasil, não sou o único que espera por uma resposta.

1 Em substituição ao nome da operadora.

Não busco uma forma de desabafo, busco por solução, não só para mim, mas por todos que passam pelo mesmo problema de ser coagido a aceitar regras de Planos de Saúde que fogem do regramento legal (Barros, 2024).

Percebe-se que os usuários estão cada vez mais cientes de seus direitos e que tem a expectativa de que a ANS atue na fiscalização das operadoras de saúde com maior celeridade e efetividade, para que não fiquem com a percepção de “neutralidade” da Agência no cumprimento de suas competências.

II. Objetividade das respostas enviadas:

Em 2023, a complexidade das respostas enviadas aos usuários representou a 3ª maior causa de insatisfação relatada nas pesquisas de satisfação. Em 2024, houve uma mudança em relação à insatisfação com as respostas enviadas pela ANS. A complexidade do texto deu lugar a falta de objetividade da resposta, que pulou para a segunda maior causa de insatisfação.

Os usuários sinalizaram a necessidade de maior objetividade da resposta, reclamando que os textos teriam sido extensos, carregados de informações complementares e não teriam respondido efetivamente ao que foi perguntado:

Infelizmente não foi respondido aquilo que foi questionado (Oliveira, 2024).

Muito mal explicado. Várias opções que não definem o problema claramente (Trinta, 2024).

Solicitei uma resposta objetiva. Obtive as mesmas respostas genéricas anteriores que não esclareceram minha dúvida. Continuo sem saber sobre a legalidade ou não do reajuste de 20% sobre o valor da mensalidade de meu plano de saúde contratado ANTES do ano de 1999 (Affonso, 2024).

Até o momento ANS não respondeu pergunta formulada mais de cinco vezes e que repito aqui: Está previsto pagamento de honorários ao médico cirurgião no Transplante de Córnea? Pois se não estiver previsto o Convênio poderia estar certo na glosa e a lei que prevê pagamento precisaria ser aperfeiçoada. Portanto, essa resposta, essencial para eu entender o pleito ou até desistir do mesmo, uma simples pergunta não me foi respondida nesta manifestação (Viveiros, 2024).

A Ouvidoria da ANS vem realizando regularmente treinamentos com os interlocutores das áreas técnicas da ANS que respondem às manifestações recebidas, com foco no envio do subsídio de resposta à estas manifestações. Apesar do trabalho realizado, restou clara a necessidade de intensificar este trabalho junto aos interlocutores das áreas técnicas da ANS para a melhoria dos modelos de resposta utilizados, visando a garantia de maior objetividade às respostas enviadas, para que os usuários tenham suas dúvidas e pleitos atendidos de forma efetiva.

III. A ANS não ter resolvido demandas individuais específicas dos respondentes:

Assim como em 2023, ficou evidenciado o descontentamento dos usuários quando as providências adotadas pela ANS em relação ao caso relatado por eles não resolvem suas demandas individuais específicas:

Meu problema não foi solucionado, a ANS ajudou, porém o Convênio não retorna com a conclusão da definição de data estipulada pelo mesmo. Foi enviado *e-mail*, feito ligações e até mensagens pelo Whatsapp (Neves, 2024).

Não foi resolvido não, já entreguei com uma liminar, e ainda o plano nem se quer liberou, E eu preciso fazer hemodiálise de urgência, continuo na espera que o plano libere (Oliveira, 2024).

Fiz a reclamação pela terceira vez como mandam pelo número 0800, expliquei tudo o que pediam para verificação da negativa do convênio, como prometido iam abrir outra fiscalização para a então liberação do procedimento pelo plano de saúde. E nada foi feito (Rocha, 2024).

Observou-se que muitos usuários ficam aguardando a conclusão da fiscalização como espécie de condição para a resolução de sua demanda individual.

Boa noite, a ANS ainda não me deu um parecer sobre o caso, e devido a isso meu filho se encontra em risco devido à falta de prestação de serviço adequada pela operadora de plano de saúde XXX². (...) (Santos, 2024).

Notou-se que apesar dos esforços da ANS, os usuários continuam tendo a expectativa que a Agência também atuará na defesa dos seus direitos individuais resolvendo as situações específicas relatadas nas demandas de fiscalização, mesmo após a fase de intermediação preliminar com a NIP.

Apesar de todos os pontos de insatisfação indicados, também foi possível verificar a apresentação de 24 elogios e agradecimentos de usuários.

Obrigada pela atenção cordial comigo e principalmente com o meu pai, um senhor idoso que conta com 81 anos. Irei enviar a minha reclamação no canal indicado (Castro, 2024);

Agradeço a prontidão da resposta! Não conhecia o serviço até então e tive uma feliz surpresa ao utilizá-lo! (Camara, 2024).

Muito obrigado... Sempre que recorremos aos senhores (as) somos atendidos... Parece um fenômeno místico (Mendonça, 2024).

CAPÍTULO 3

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2024

É inequívoco afirmar que a atribuição fundamental desta Ouvidoria é atender as manifestações enviadas pelos usuários dos serviços prestados pela ANS, pois desta atividade decorrem outras como o acompanhamento da Carta de Serviços da Agência. Contudo, confirmando a consolidação da Ouvidoria da ANS como unidade estratégica, faz-se necessário expor outras atividades relevantes foram desempenhadas em 2024:

3.1 Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS

A partir do segundo semestre de 2023, esta Ouvidoria passou a ter, entre as competências que lhe foram regimentalmente atribuídas, o dever de acompanhar o processo de gestão da Carta de Serviços aos Usuários da ANS³, zelando pela adequação, atualidade e qualidade das suas informações. Em 2024, após realizar uma pesquisa de melhores práticas junto às ouvidorias das demais agências reguladoras federais e da Controladoria-Geral da União, a Ouvidoria da ANS decidiu desenvolver uma abordagem metodológica própria que lhe ajudasse, tecnicamente, a obter informações qualitativas detalhadas sobre o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário da ANS.

Essa abordagem metodológica contou com dois tipos de análise. Na primeira, denominada de Análise de Requisitos, a Ouvidoria verificou se cada serviço da Carta possuía os cinco requisitos necessários para, de fato, poder nela constar. Esses requisitos são usuário externo, personalização, suficiência, interação e processo padrão e foram definidos pela Secretaria de Governo Digital (SGD). Na segunda, denominada de Análise de Descrição, a Ouvidoria verificou se cada serviço que atendeu aos cinco requisitos indicados estava descrito em conformidade com as diretrizes definidas, também pela SGD, no Guia de Edição de Serviços do Portal gov.br⁴.

O resultado geral das avaliações apontou, entre outras questões mais específicas, que:

- Três serviços não atendiam ao requisito suficiência;
- Três serviços, talvez, precisassem ser desdobrados em outros;
- O processo padrão de ao menos vinte serviços estava incompleto ou incorreto;
- Alguns títulos e explicações do que é o serviço e/ou de etapas de alguns serviços não estavam totalmente adequados às diretrizes da SGD;

3 Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-de-saude-suplementar>

4 Disponível em: <https://www.gov.br/pt-br/guia-de-edicao-de-servicos-do-gov.br/o-que-e-um-servico/checklist>

- A duração das etapas de alguns serviços não estava corretamente especificada;
- Alguns serviços possuíam etapas sem qualquer descrição; e
- Alguns serviços não faziam menção à legislação correlata ou não disponibilizavam *link* para a legislação.

Além dos resultados citados acima, foram identificadas possíveis oportunidades de:

1. aglutinar alguns serviços; e
2. padronizar: títulos dados a serviços e etapas; descrição de serviços, usuários e etapas; forma de identificar canais de prestação; e forma de especificar documentos, formatação de legislação correlata e formatação do tratamento a ser dispensado ao usuário.

Os resultados completos do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria foram encaminhados para apreciação da equipe da Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN), unidade responsável por promover e articular as ações de gestão da Carta de Serviços ao Usuário da ANS. No último trimestre de 2024, com a concordância da GEQIN, esta vinculada realizou reuniões com as Diretorias de Fiscalização (DIFIS), de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE) e de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO). Nelas, apresentou o resultado geral da avaliação feita pra todos serviços de responsabilidade de cada uma dessas unidades. Além disso, discutiu a apreciação específica efetuada para dois serviços da DIFIS, três da DIOPE e dois da DIPRO.

A partir das discussões e acordos feitos nos encontros, as três Diretorias iniciaram o trabalho de alteração na descrição dos seus serviços com vistas à melhoria da qualidade das informações apresentadas na Carta de Serviços ao Usuários da ANS.

3.2 Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS

O Conselho de Usuários é uma ferramenta de participação social, através da qual os usuários podem avaliar serviços públicos e expor suas ideias diretamente às ouvidorias e aos gestores de serviços. Inicialmente previsto na Lei nº 13.460, de 2017, o Conselho de Usuários é formado por conselheiros voluntários que pontualmente são convidados a responder a consultas sobre serviços prestados por determinado órgão ou entidade, através de plataforma virtual exclusiva. O Decreto nº 9.492, de 2018, regulamenta o Conselho de Usuários e descreve suas competências:

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 (Brasil, 2018).

No início de 2024, a Ouvidoria da ANS elaborou relatório referente às consultas realizadas no final de 2023 e compartilhou os resultados com a área técnica responsável. O referido estudo foi disponibilizado no site da ANS⁵ e enviado aos conselheiros por meio da Plataforma do Conselho de Usuários. Como principal desdobramento deste ciclo de avaliação, é possível destacar a utilização dos dados coletados junto aos conselheiros para a elaboração do Plano de Melhoria do serviço “Acessar o acervo da Biblioteca ANS”. Uma

⁵ Relatório do Conselho de Usuários Ciclo 3/2023. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/institucional/ouvidoria/Conselho_de_Usuarios_ANS_dez2023_vf.pdf

vez que os conselheiros apontaram certa dificuldade de realizar buscas na biblioteca virtual da ANS, a área técnica incluiu tutorial em vídeo para mostrar como realizar a pesquisa na página do serviço no site da ANS. Outras ações nesta linha estão em fase de implementação.

No momento da elaboração deste relatório, o Conselho de Usuários da ANS é composto por 919 conselheiros distintos, sendo 72,8% (N=669) deles habilitados para responder a consultas sobre todos os serviços prestados pela Reguladora. Para subsidiar o crescimento da base de conselheiros, é de primeira importância que regularmente sejam feitas ações de comunicação. Em 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. No primeiro momento, buscou-se informar, aos públicos externo e interno, sobre o que é o Conselho de Usuários e sobre a importância da participação social para a melhoria dos serviços públicos. Na segunda fase da campanha, informou-se sobre as consultas disponíveis. Peças das duas fases da campanha são exemplificadas no Apêndice A.

Assim como nos ciclos anteriores, a Ouvidoria optou por trabalhar com serviços de uma mesma Diretoria, neste caso, a Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES). Em sequência 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)”. 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 ficaram disponíveis para os conselheiros entre 21 de outubro a 29 de novembro de 2024. 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. Em 2023 foram recebidas 506 respostas, em 2022, 74 e em 2021, 28.

Gradualmente, a ANS vem colocando em prática melhorias sugeridas pelos seus conselheiros e projeta-se a continuação da participação social por meio da plataforma, pois as consultas aos conselheiros da ANS estão no Plano Anual de Gestão (PGA) 2025, assim como estiveram em 2023 e em 2024. Por fim, cumpre expor que a OGU/CGU vem buscando entender os desafios na implementação dos Conselhos de Usuários e espera-se que novas diretrizes em relação à condução desta ferramenta de participação social.

Ressalta-se que a Carta aos Usuários da ANS, atualmente, conta com 44 serviços cadastrados e que a gestão desse instrumento, incluindo sua atualização, foi institucionalmente atribuída à Gerência de Qualificação Institucional. A Ouvidoria não possui papel decisório, apenas de acompanhamento e orientação quanto a possíveis melhorias.

3.3 Cadastro das ouvidorias das operadoras

Em 2013, a ANS publicou a Resolução Normativa – RN nº 323, que dispõe sobre instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. O objetivo basilar da Reguladora com esta norma foi possibilitar aos beneficiários de plano de saúde o acesso a uma segunda instância de atendimento dentro da operadora. Conjectura-se que a disponibilização de um canal especializado em escuta qualificada e com autonomia para agir na solução de conflitos pode reduzir a quantidade de casos que avançavam para esferas alheias às operadoras como a própria ANS, os órgãos de defesa do consumidor e a Justiça.

A RN nº 323, de 2013, pondera os diferentes tamanhos das operadoras para a instituição da unidade de ouvidoria e estabelece que é dever destas organizações manterem o cadastro de sua ouvidoria atualizado junto à ANS. Em síntese, o cadastro é composto de dois conjuntos de dados: os nomes e contatos do

ouvidor e do seu substituto, que são utilizados, essencialmente, para comunicações da ANS com as ouvidorias; e os contatos da ouvidoria, que são disponibilizados no portal da ANS para consulta dos beneficiários. Com vistas a facilitar o acesso dos beneficiários às ouvidorias das operadoras, a RN nº 323, de 2013, impede que o único canal acesso à unidade seja o atendimento telefônico tarifado.

Um dos processos de trabalho da Ouvidoria da ANS comporta a verificação diária do sistema para onde são enviadas as petições de criação e de atualização do cadastro das ouvidorias das operadoras. Após a avaliação do conteúdo, o cadastro é publicado ou reprovado. No caso de reprovação, a operadora é alertada por *e-mail* sobre a inconsistência detectada e sobre como solucioná-la. Cumpre informar que um novo sistema está sendo desenvolvido e haverá críticas informando no momento do preenchimento do formulário sobre a necessidade de ajustes.

É incontestável a adesão das operadoras à principal diretriz da RN nº 323, de 2013, no entanto, a Ouvidoria da ANS constantemente envia esforços para assegurar que cada vez mais beneficiários possam contar com ouvidoria em sua operadora de plano de saúde. Nos meses de abril e de dezembro de 2024, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS elaborou estudo estratégico sobre as operadoras ativas sem ouvidoria cadastrada e promoveu ação de comunicação incentivando o cadastro. O quadro a seguir, na tabela 5, apresenta o panorama no início da primeira fase e no final da segunda fase da ação:

TABELA 5 – OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA

STATUS DA OUVIDORIA	% EM 08/04/2024	% EM 10/12/2024	EVOLUÇÃO %
Publicado	93,7%	95,1%	1,5%
Sem registro	5,1%	4,2%	-0,8%
Reprovado	1,2%	0,6%	-0,6%
TOTAL	100%	100%	-

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Por fim, importa esclarecer que todas as vezes que uma operadora é cancelada, a pedido ou compulsoriamente, a DIOPE informa à Ouvidoria da ANS. Logo em seguida, uma das colaboradoras desta Ouvidoria atualiza o status da ouvidoria da operadora em questão para “Arquivado” e ele deixa de ser pesquisável no portal da ANS.

3.4 Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

A RN nº 323, de 2013, atribui à ouvidoria o dever de apresentar anualmente ao representante legal da operadora, e posteriormente à Ouvidoria da ANS, um relatório com dados referentes às atividades desenvolvidas pela unidade no ano anterior. Basicamente, trata-se das manifestações recebidas, das recomendações emitidas e das características da unidade. Entende-se que o compartilhamento destes dados tem alto potencial de fomentar o ciclo regulatório, de verificar os efeitos decorrentes da RN nº 323, de 2013, além de possibilitar que, anualmente, a alta gestão avalie o desempenho da ouvidoria da operadora. Com base nestes dados e em outros que esta Reguladora detém em razão de sua posição estratégica no setor de saúde suplementar no Brasil, a Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS desenvolve o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias).

O processo de trabalho que culminou com a publicação do REA-Ouvidorias 2024, iniciou em outubro de 2023 e perdurou até agosto de 2024. O processo que é composto por atividades complexas e, geralmente, interligadas pode ser descrito nas quatro fases resumidas a seguir:

- **Pré-recebimento dos formulários:** iniciado em outubro de 2023, esta etapa contemplou atividades como a revisão dos itens do formulário eletrônico e a homologação da nova edição no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS; a atualização do modelo do formulário e do tutorial para o seu preenchimento no portal da ANS; e a comunicação com os ouvidores das operadoras sobre o início do prazo para envio dos dados e a necessidade de manter o cadastro da ouvidoria sempre atualizado.
- **Recebimento dos formulários:** as ouvidorias das operadoras puderam preencher o formulário eletrônico entre os dias 03 de janeiro e 15 de abril de 2024. Neste período, acompanhou-se o fluxo de recebimento dos formulários, fez-se a conferência dos dados recepcionados e contactou-se as operadoras cujos dados soavam inconsistentes. Em complemento, foram executadas ações de comunicação para estimular o envio tempestivo dos formulários junto às ouvidorias e às entidades representativas das operadoras.
- **Análise dos dados:** nesta etapa, foi divulgada a lista das operadoras que cumpriram com a obrigação de enviar os dados à ANS. Em seguida, tais dados foram analisados juntamente com outros que a ANS detém; o relatório foi redigido; e foram seguidos os procedimentos de normalização e de diagramação necessários para uma publicação oficial da ANS.
- **Divulgação do relatório:** o REA-Ouvidorias 2024 (Apêndice B) foi publicado no mês de agosto no portal da ANS e a divulgação foi realizada, principalmente, através dos canais digitais da Agência.

Cumprir apresentar alguns dos principais resultados apurados no REA-Ouvidorias 2024: 94,9% (N=1.068) das operadoras ativas possuíam ouvidorias cadastradas junto à ANS, dentre as quais, 92,4% (N=987) enviaram o formulário eletrônico do REA-Ouvidorias 2024. Verificou-se ainda que, juntas, as 706 ouvidorias de operadoras acionadas acolheram 710.971 manifestações, que compreendiam 63,4% (N=450.483) de reclamações, mormente, sobre a rede credenciada/referenciada da operadora, 36,2% (N=162.968). Por fim, ressalta-se que 365 operadoras receberam, juntas, 98.109 Requerimentos de Reanálise de cobertura e que 23,8% (N=23.325), destas petições foram convertidas em autorização de cobertura por motivos como liberalidade ou envio de documentação complementar.

Dando início o ciclo do REA-Ouvidorias 2025, no último trimestre de 2024 foram efetivadas as atividades referentes à etapa de pré-recebimento dos formulários. Adicionalmente às etapas descritas na edição aqui apresentada, houve articulação com a DIFIS para inclusão de alguns itens. A citada Diretoria está em busca de para entender como a ouvidoria acompanha o desempenho da operadora quanto à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e ao Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS) da operadora, além da pesquisa de satisfação junto ao consumidor que o integra.

3.5 Relatórios periódicos da Ouvidoria

Uma das funções basilares de uma ouvidoria pública é colaborar com a avaliação dos serviços públicos, promovendo o controle e a participação social. Dentre as possibilidades de desempenhar esta atribuição estão: a prática da escuta ativa dos usuários dos serviços e a produção de informações úteis a partir dos dados relativos às manifestações recepcionadas. A compilação destas informações e a elaboração de relatórios periódicos fazem parte do processo de acompanhamento dos serviços e possibilitam tanto a perspectiva de aprimoramentos como a prestação de contas por parte da ouvidoria. Além disso, apresentam insumos para a tomada de decisões e para o planejamento.

Conforme a sua configuração atual, a estrutura da Ouvidoria da ANS comporta uma Assessoria de Informações, cujas atribuições são: elaborar relatórios periódicos, estudos estratégicos e acompanhar, através do REA-Ouvidorias, o atendimento das ouvidorias das operadoras. A produção do conteúdo é

destinada a diferentes públicos, pois há relatórios exclusivamente para a equipe da Ouvidoria, alguns para a público interno da ANS e outros também são expostos ao público externo da Agência. Ainda é comum que estudos estratégicos sejam compartilhados com áreas técnicas específicas. Considerando a diversidade dos leitores, busca-se sempre aplicar os conceitos da linguagem simples a estes textos.

Para uso interno da Ouvidoria da ANS, em 2024, foram produzidos relatórios semanais e mensais. Tais estudos contemplaram os principais indicadores sobre as manifestações recebidas como os canais de acesso utilizados pelos usuários, a quantidade, o tipo, o assunto tratado e o tempo médio para finalização dos protocolos. A partir destes estudos, a equipe e, em especial, o Ouvidor Interino pode acompanhar continuamente o desempenho das atividades e tomar decisões a respeito da força de trabalho.

Em atenção à Resolução Administrativa ANS – RA nº 65, de 2016, nos meses de maio, agosto, novembro de 2024 e de fevereiro de 2025 a Ouvidoria da ANS publicou, nos canais internos e no Portal da Reguladora⁶, seus Relatórios Trimestrais. Nestes relatórios periódicos, além dos indicadores sobre as demandas acolhidas, foram descritas algumas das outras atividades desempenhas pela equipe da Ouvidoria da ANS. Cabe esclarecer que a RA nº 65, de 2016, designa que o Relatório Trimestral deve ser divulgado internamente, mas esta Ouvidoria amplia o acesso ao público externo da Agência corroborando seu compromisso com a transparência ativa.

Seguindo as disposições da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.848, de 2019, e da Resolução Regimental – RR nº 21, de 2022, no início de 2024, a Ouvidoria da ANS elaborou Relatório de Gestão, com os principais resultados referentes ao ano de 2023. Com fundamento na Lei nº 13.848, de 2019, o relatório foi enviado para que as Diretorias da ANS se manifestassem no prazo de 20 dias. Todas elas apreciaram o conteúdo e informaram não terem considerações a serem adicionadas ao estudo. O documento foi despachado para o Ministério da Saúde, a Câmara dos Deputados, o Senado Federal, o Tribunal de Contas da União. Em seguida, no primeiro dia útil de abril de 2024, foi feita a publicação no portal da ANS.

Por fim, é válido informar que, em 2024, a Ouvidoria da ANS redigiu conteúdo relativo às suas competências para compor o Relatório Anual de Gestão da ANS e os Relatórios de Monitoramento do Plano de Integridade da ANS.

3.6 Campanhas de Comunicação Interna e Externa

Consoante com o descrito no Plano de Comunicação e do Plano de Integridade da ANS, em 2024, a Ouvidoria da ANS, em parceria com a GCOMS/SECEX/PRESI promoveu campanha de comunicação voltada aos públicos interno e externo da Agência. O objetivo fundamental foi divulgar a Ouvidoria da ANS, ressaltando a importância do canal de comunicação para efetivas melhorias no setor e reforçando o passo a passo para acessar a unidade.

Planejada e produzida pela GCOMS/SECEX/PRESI, a campanha veiculada no mês de maio de 2024 teve como tem principal: “Estamos aqui para você! Sugestões, reclamações ou elogios, chame a Ouvidoria.”. No material divulgado, enfatizou-se que a Ouvidoria exerce a escuta qualificada das demandas usuários de serviços públicos e dos colaboradores podendo subsidiar melhorias nos processos de trabalho e nos serviços prestados pela ANS. Também foi abordada a questão da proteção ao denunciante. As peças foram publicadas em canais internos como o Intraligado, a Intrans e o ANS Informa. Já o público externo teve acesso ao conteúdo por meio do portal e das redes sociais da Reguladora.

No mês de agosto de 2024, como parte da divulgação do REA-Ouvidorias 2024, ano base 2023, fez-se

⁶ Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/relatorios-e-pesquisas

uma breve campanha com o intuito de incentivar os beneficiários de planos de saúde a apresentarem suas questões às ouvidorias das operadoras antes de buscarem outras esferas, como a ANS ou os órgãos de proteção ao consumidor.

Adicionalmente, a GCOMS/SECEX/PRESI atendeu a Ouvidoria da ANS em eventos pontuais como na divulgação dos seus relatórios periódicos, nas comunicações sobre o REA-Ouvidorias e na elaboração da campanha sobre o Conselho de Usuários da ANS, abordada no item 3.2. Algumas peças das campanhas citadas estão dispostas no Apêndice C.

3.7 Treinamento dos colaboradores do Disque ANS

Em 2024, a Ouvidoria realizou dois treinamentos direcionados aos colaboradores que atuam no Disque ANS com o registro de manifestações dos usuários de serviços da Agência no Fala.BR e com seus supervisores.

Esses treinamentos, realizados nos meses de fevereiro e agosto, tiveram como objetivos: fazer com que os participantes fossem capazes de compreender qual é a importância da atividade de cadastro e tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos; quais são as características de uma manifestação própria de ouvidoria; como fazer o adequado registro e consulta desse tipo de manifestação no Fala.BR; qual é o fluxo, os procedimentos e os prazos para atendimento a tais manifestações; e quais são os cuidados a serem observados no tratamento dos dados pessoais dos manifestantes.

3.8 Revisão da Resolução Normativa – RA nº 65, de 2016

Em 2024 a Ouvidoria iniciou o trabalho de revisão da Resolução Administrativa – RA nº 65, de 1º de dezembro de 2016, que dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria. A necessidade de revisar a resolução administrativa surgiu a partir das grandes mudanças ocorridas nos normativos que tratam da atuação das ouvidorias públicas e da participação dos usuários dos serviços públicos desde a sua publicação até os dias atuais.

Neste período, das principais mudanças normativas, podemos destacar a edição da Lei nº 13.460, de 2017, regulamentada pelos Decretos nº 9.094, de 2017 e nº 9.492, de 2018, que surgiu como verdadeiro Código de proteção e defesa da participação dos usuários dos serviços públicos na Administração Pública.

A Lei nº 13.460, de 2017, fortaleceu a atuação das ouvidorias públicas como canal para facilitar a participação desses usuários, ampliando as competências e deveres cabíveis às ouvidorias. Uma das novidades trazidas pelo Decreto nº 9.492, de 2018, foi a criação do SisOuv. Como órgão central do SisOuv, a OGU tem por atribuição exercer a orientação normativa, a supervisão técnica e o monitoramento das unidades setoriais do Sistema. Assim, a Ouvidoria da ANS, como unidade setorial do SisOuv, está sujeita aos normativos editados pela OGU.

Dos principais normativos editados pela OGU desde a publicação da RA nº 65, de 2016, destaca-se o seu mais recente, a Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, que trouxe as atuais diretrizes para a atuação das unidades setoriais do SisOuv e confirmou a utilização obrigatória da Plataforma Fala.BR como canal exclusivo para o tratamento das manifestações de ouvidoria.

É válido esclarecer que cerca de 16 atos normativos legais e infralegais relacionados à atuação das ouvidorias públicas foram editados do início da vigência da RA nº 65, de 2016 até o presente momento, tornando-se urgente a sua adequação às novas normas, que geraram mudanças substanciais ao conteúdo

da RA.

Assim, a Ouvidoria desenvolveu o projeto de criação de nova Resolução Administrativa, que foi conduzido por uma das servidoras da equipe sob a supervisão do Ouvidor Interino, executando em 2024 as etapas de planejamento, pesquisa e estudo da legislação aplicável, elaboração do texto preliminar da proposta de nova RA e preparação para a discussão deste texto com a equipe da Ouvidoria. Tão logo a minuta seja finalizada, serão seguidos os ritos administrativos que levarão à submissão da minuta à Diretoria Colegiada da ANS para aprovação e publicação.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No ano de 2024, houve redução no número total de manifestações recebidas, porém, a quantidade de demandas próprias de ouvidoria, ou seja, das que se referem a alguma atividade ou serviço da ANS se manteve estável. Isso indica que o tempo dedicado ao tratamento das manifestações que de fato podem servir de subsídio para melhorias, fosse mais bem aproveitado.

Contudo, a percepção do cidadão quanto ao atendimento feito pela Ouvidoria mostra-se estável, com a maior parte das avaliações refletindo insatisfação, resultado que se repete ao longo dos últimos anos. O desafio para a Ouvidoria para o ano de 2025 continua sendo a promoção da qualidade no atendimento das demandas recepcionadas e no estímulo à participação do cidadão na pesquisa de satisfação disponibilizada pelo Fala.BR, que tem diminuído.

De outro lado, merece destaque a atuação da Ouvidoria na atividade de acompanhamento da carta de serviços e de organização do Conselho de Usuários, que começam a colher resultados em melhorias para os usuários que se relacionam com a Agência.

Somente com a participação ativa dos cidadãos, bem informados e que estejam interessados em contribuir para o aprimoramento dos serviços que a ANS coloca à sua disposição, é que a Ouvidoria poderá contribuir de forma mais decisiva para a melhoria da saúde suplementar. Esse tem sido e continuará sendo o nosso desafio.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Regimental nº 21, de 31 de janeiro de 2022**. Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Rio de Janeiro: ANS, 2022. Disponível em: <https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=NDEyNA==>. Acesso em: 12 fev. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Administrativa nº 65, de 1 de dezembro de 2016**. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Rio de Janeiro: ANS, 2016. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==>. Acesso em: 12 fev. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). **Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013**. Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Rio de Janeiro: ANS, 2013. Disponível em: <http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA>. Acesso em: 12 fev. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017**. Regulamenta dispositivos da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.

BRASIL. **Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018**. Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF: Presidência da República, 2018. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/Decreto/D9492.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017**. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.

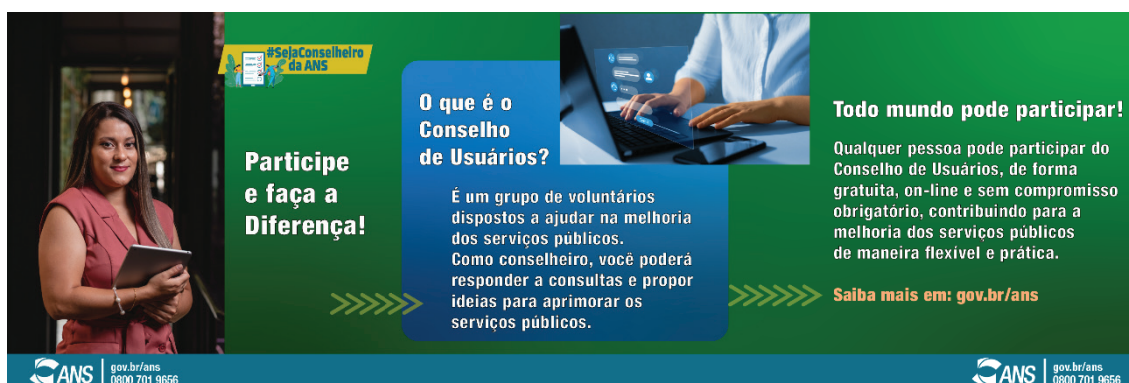
BRASIL. **Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019.** Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm. Acesso em: 12 fev. 2025.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). **Portaria nº 116, de 18 de março de 2024.** Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf>. Acesso em: 12 fev. 2025.

APÊNDICE A

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

FIGURAS 1, 2 E 3 – PEÇAS DA CAMPANHA “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS” (POST EM CARROSSEL NO INSTAGRAM)



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

FIGURA 4 – PEÇA DA CAMPANHA “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS” (PÁGINA INICIAL DO PORTAL)



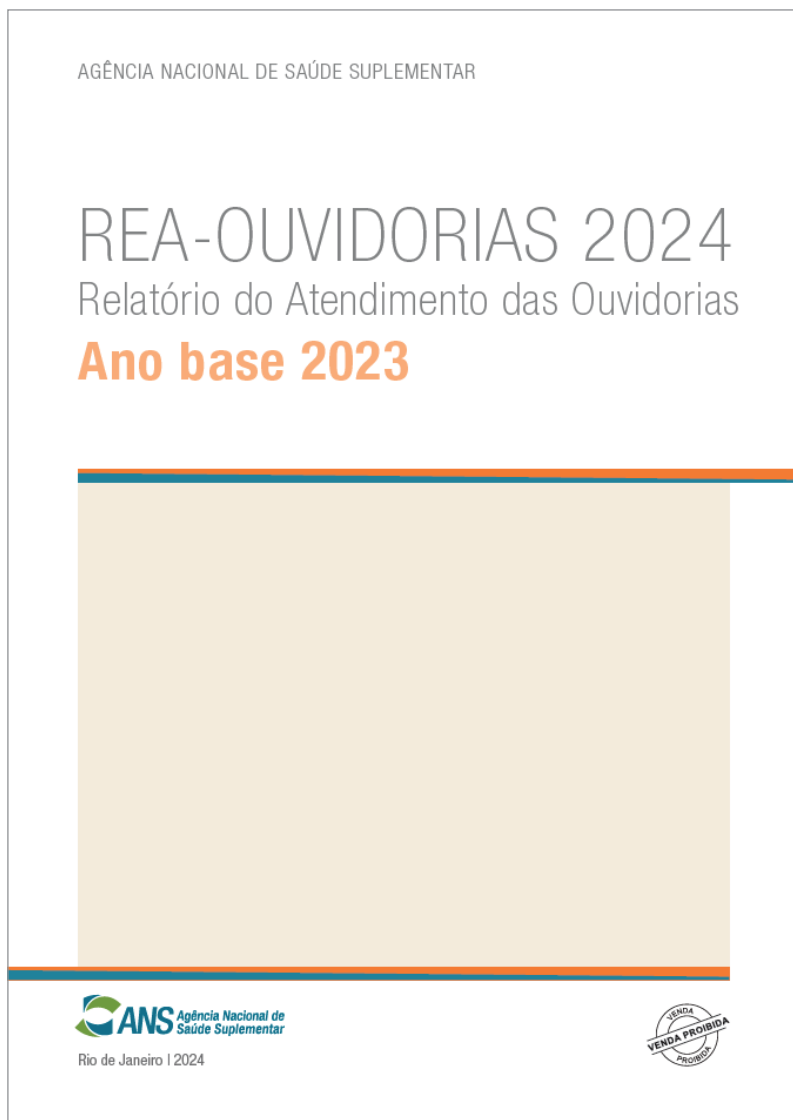
Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

APÊNDICE B

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2024, ano base 2023

[Acesse aqui o REA-Ouvidorias 2024 na íntegra.](#)

FIGURA 5 – CAPA DO REA-OUVIDORIAS 2024

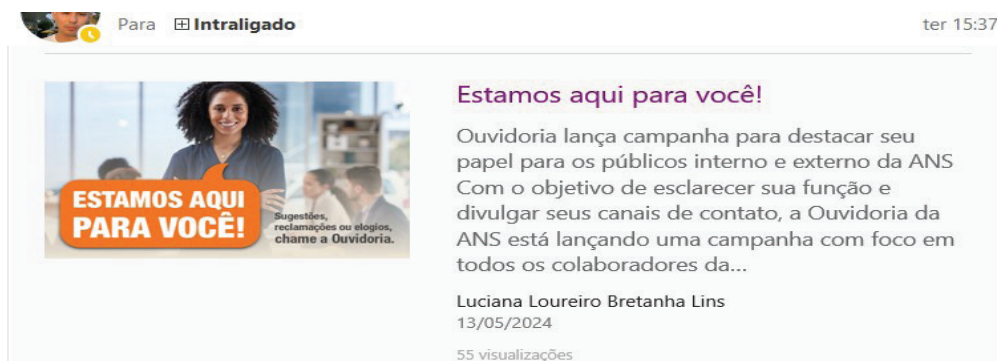


Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

APÊNDICE C

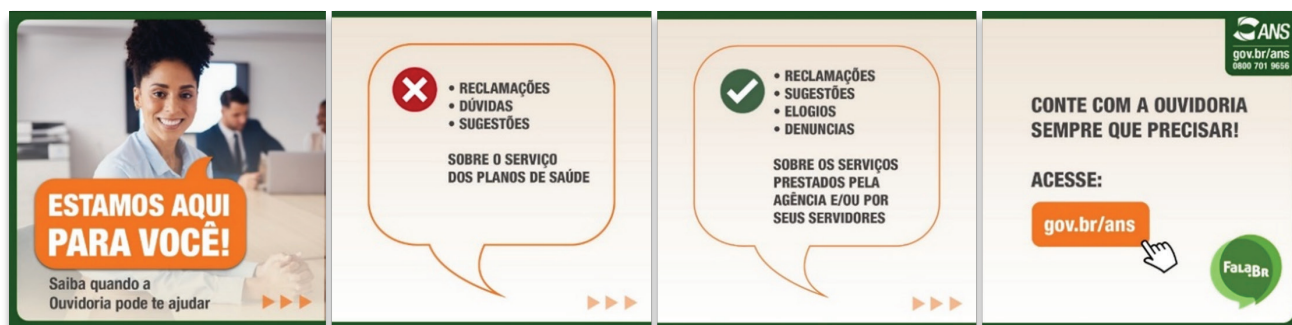
Peças das campanhas de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS

FIGURA 6 – PEÇA DA CAMPANHA “ESTAMOS AQUI PARA VOCÊ!” (CHAMADA NO INTRALIGADO – INTERNA)



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

FIGURAS 7, 8, 9 E 10 – PEÇAS DA CAMPANHA “ESTAMOS AQUI PARA VOCÊ!” (POST NO INSTAGRAM EM CARROSSEL – EXTERNA)



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

FIGURA 11 – PEÇA DA CAMPANHA DE DIVULGAÇÃO DO REA-OUIDORIAS 2024



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2024).

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



**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)



PROCESSO Nº: 33910.007117/2025-77

DESPACHO Nº: 676/2025/DIRAD-DIFIS/DIFIS

À OUVID

Assunto:

Prezado Ouvidor,

1. Em atenção ao Despacho nº: 23/2025/OUVID/DICOL (31852355) que encaminhar o Relatório de Gestão da Ouvidoria 2024, manifesto ciência, sem contribuições adicionais ao texto original.
2. Apenas em complemento, considerando o assunto mais recorrente (demora na análise preliminar da demanda NIP), cumpre destacar que trata-se de item que vem sendo abordado pela Diretoria de Fiscalização em sucessivos Relatórios Anuais de Gestão da ANS, assim com em outros meios, com o acompanhamento de indicador próprio (Tempo Médio de Classificação da Demanda NIP assistencial e não assistencial). Esse prazo de classificação de uma demanda em fase pré-processual vem crescendo ano a ano, impactado diretamente pelo volume de reclamações recepcionadas pela ANS (mais de 350.000 nos anos de 2023 e 2024) e carência crônica de recursos humanos. Não se pode perder de vista que a ANS presta relevante serviço à sociedade em fase anterior à classificação da demanda, quando promove em ambiente eletrônico a tentativa de solução de conflito entre os entes regulados e os beneficiários de planos de saúde, com prazos curtos para solução, contados da data do registro da reclamação na ANS (a notificação é feita automaticamente para adoção das medidas em até 5 dias úteis, se o assunto for de natureza assistencial; e 10 dias úteis, se for uma demanda não assistencial). A Taxa de Intermediação Resolvida tem alcançado a média aproximada de 75%. A classificação se persiste ou não indício de infração para abertura de processo administrativo sancionador representa hoje 25%, contudo, em números absolutos representam dezenas de milhares de demandas.
3. Não obstante as diversas medidas de gestão que visam o melhor aproveitamento da força de trabalho existente, há notório limite, sendo a carência de servidores ponto sensível que precisa ser mitigado com os instrumentos possíveis, inclusive com a reposição e o acréscimo de pessoal para realização das atividades essenciais da Agência, que justificaram os pedidos de realização de concurso público para o quadro efetivo da ANS e também da necessária contratação de servidores temporários à luz da Lei nº 8.745/1993.
4. Por fim, a recém publicada Resolução Normativa nº 623/2024 em conjunto com a Consulta Pública nº 147, em fase de análise de contribuições da sociedade, procuram trazer um melhor horizonte a médio prazo para o quadro apresentado.
5. São essas as considerações. À disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários.

Atenciosamente,

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS

para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 25/03/2025, às 17:19, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **31953966** e o código CRC **661F14EF**.

Referência: Processo nº 33910.007117/2025-77

SEI nº 31953966