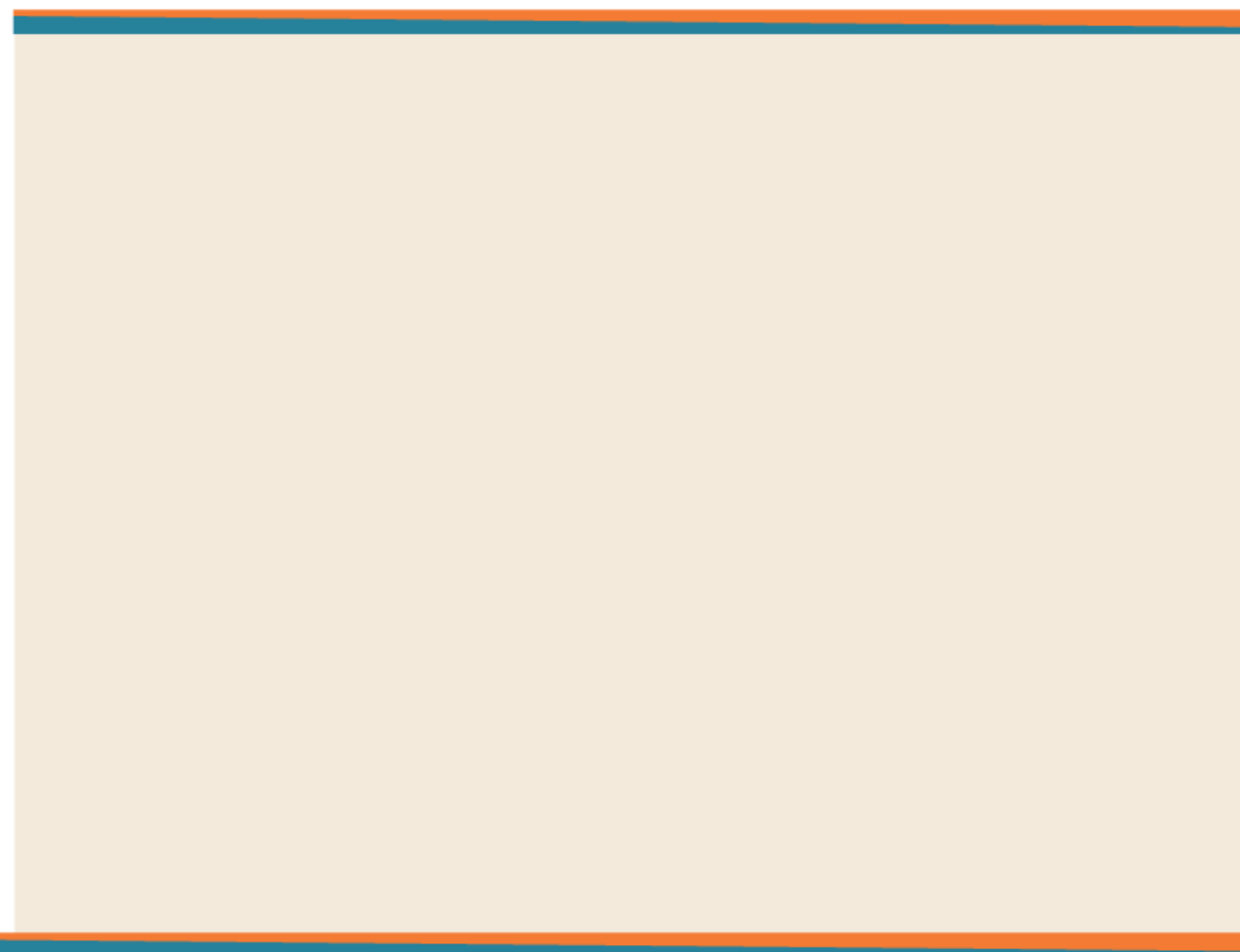


Relatório Trimestral

Ouvidoria da ANS
Fevereiro/2025





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

Elaboração, distribuição e informações

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

Diretoria Colegiada – DICOL

Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES

Maurício Nunes da Silva

Diretoria de Fiscalização – DIFIS

Eliane Aparecida de Castro Medeiros

Diretoria de Gestão – DIGES

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

Normalização:

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

Ficha Catalográfica

A265r Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
 Relatório trimestral da Ouvidoria (4. trimestre de 2024) / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Ouvidoria.
Rio de Janeiro: ANS, fev. 2025.
 436kb; ePUB.

1. Ouvidoria. 2. Saúde suplementar. 3. Ouvidoria-gestão. I. Título.

CDU 370.1.22.3

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues

SUMÁRIO EXECUTIVO

O Relatório Trimestral da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é publicado em atenção às normas que orientam as atividades desta unidade, especialmente, à Resolução Administrativa – RA nº 65, de 2016, da ANS. Este estudo, divulgado para os públicos interno e externo da Agência, diz respeito ao quarto trimestre de 2024 e a parte principal do seu conteúdo trata de indicadores e de informações sobre as manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS no período. Assevera-se, no entanto, que a publicação deste relatório excede o mero cumprimento de normas, pois é uma ferramenta de controle social que também disponibiliza à alta gestão da ANS informações que podem ser utilizadas na elaboração de estratégias e de ações administrativas e/ou regulatórias.

No último trimestre de 2024 a Ouvidoria da ANS recepcionou 117 manifestações, que foram encaminhadas pelo Fala.BR a outras unidades de ouvidoria por tratarem de temas alheios às atribuições desta Reguladora. A maioria absoluta dos protocolos foram endereçadas ao Ministério da Saúde. Outras 1.575 demandas seguiram o fluxo de tratamento. Averiguou-se que 53,5% (N=842) delas demandavam providências desta unidade e foram finalizadas, em média, em 8 dias, e as 733 manifestações não próprias de ouvidoria tiveram prazo médio de conclusão de 1 dia. Sobre aspectos gerais das manifestações, ressalta-se que a principal porta de entrada foi o Fala.BR, o tipo mais recorrente foi a “Reclamação” e o tema mais abordado pelos usuários foi “Demora na resposta da demanda/processo”.

A última seção deste relatório é dedicada a algumas das outras atividades que foram desempenhadas pela equipe da Ouvidoria da ANS no período analisado: reuniões semanais de equipe, acompanhamento da Carta de Serviços da ANS, Relatório do Atendimento das Ouvidorias 2025, reunião da Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria da Associação Brasileira de Agências Reguladoras, além das atividades relativas ao Conselho de Usuários da ANS.

1 Apresentação

Conforme sua lei de criação, a Lei nº 9.961, de 2000, a ANS é uma autarquia sob o regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde. A missão desta Agência Reguladora é sintetizada como *promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as **operadoras** setoriais - inclusive quanto às suas relações com **prestadores** e **consumidores** - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país*. Desde o início do funcionamento, a ANS conta com unidade exclusiva de Ouvidoria em seu organograma e, com o passar do tempo, o papel desta unidade como instrumento estratégico de gestão vem sendo certificado. Destaca-se que em diversos órgãos e entidades da Administração Pública as ouvidorias foram constituídas após o recente movimento de valorização desta unidade organizacional e das suas competências.

Enquanto ouvidoria pública, a Ouvidoria da ANS deve atuar como instância de controle e de participação social, sendo responsável por tratar as manifestações referentes aos colaboradores e aos serviços públicos

prestados pela ANS. Sempre que possível, essa unidade deve contribuir para o aprimoramento da gestão pública, principalmente, por meio das recomendações de melhorias. Os normativos internos da ANS são claros ao estabelecer que a Ouvidoria é unidade vinculada à Diretoria Colegiada da Agência (DICOL). Sob outra perspectiva, a Ouvidoria da ANS é unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal (SisOuv), cujo órgão central é a Controladoria-Geral da União (CGU), por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU). O SisOuv foi criado através do Decreto nº 9.492, de 2018, primordialmente para coordenar as atividades desenvolvidas pelas ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública federal. Assim, é possível proporcionar aos usuários certo nível de padronização no atendimento das suas demandas, por exemplo, quanto ao prazo de atendimento e aos canais de acesso às diversas ouvidorias que compõem o sistema. O mesmo decreto determina que, enquanto unidade setorial do SisOuv, a Ouvidoria da ANS está submetida às orientações normativas e à supervisão técnica da OGU/CGU, sem prejuízo da subordinação administrativa à ANS.

Dentre os diferentes campos de atuação OGU/CGU no âmbito do SisOuv destaca-se o tecnológico. Há alguns anos o órgão central desenvolveu e disponibilizou sistema informatizado para recebimento e tratamento das manifestações. A plataforma digital, atualmente chamada de Fala.BR, é utilizada pela Ouvidoria da ANS desde o mês de janeiro de 2018. Desde então, esta unidade vem acompanhando e participando da constante evolução do sistema, que é caracterizado pelo alto nível de segurança dos dados, pela interação descomplicada e por possibilitar a execução de todas as etapas do tratamento das manifestações. Complementarmente, o Fala.BR disponibiliza pesquisa de satisfação para os usuários e permite a extração de dados para a elaboração de estudos estratégicos como o presente.

Em síntese, este Relatório Trimestral da Ouvidoria da ANS é relativo ao período de outubro a dezembro de 2024, apresenta detalhes das manifestações recebidas e trata de outras ações desempenhadas pela Ouvidoria nestes meses. Ratifica-se o objetivo de que este relatório contribua com o controle social e com as decisões a serem tomadas pela alta gestão da ANS, pois este conteúdo reflete o que se captou das manifestações dos usuários dos serviços prestados pela Agência.

2 Atendimento das manifestações recebidas no 4º trimestre de 2024

De acordo com a exposição inicial, a Ouvidoria da ANS atua como interlocutora dos usuários dos serviços junto à ANS, possibilitando que os demandantes exponham suas opiniões, façam reclamações, elogios ou denunciem possíveis irregularidades, por exemplo. As análises decorrentes do tratamento das manifestações e as informações apuradas a partir do conteúdo destas demandas podem servir para identificar problemas e para fundamentar os aprimoramentos necessários. Agindo desta forma, a Ouvidoria da ANS contribui efetivamente para a gestão pública.

Conforme o atual fluxo adotado por esta Ouvidoria, as manifestações direcionadas a esta unidade passam por processo de triagem. Nesta etapa, é feita a verificação da pertinência à ANS¹, ou seja, a colaboradora responsável certifica se a providência requerida pelo usuário é abrangida pelas atribuições desta Reguladora. Quando se identifica que a matéria tratada é alheia às competências da ANS, a manifestação é encaminhada, através do Fala.BR, para o órgão ou a entidade responsável e, concomitantemente, o usuário é avisado através do sistema sobre tal andamento. Nos casos em que a outra ouvidoria não utiliza o Fala.BR, é enviada resposta conclusiva ao demandante informando sobre o papel da ANS e orientando sobre unidade responsável pelo assunto ou serviço objeto de manifestação. No trimestre analisado foram 22 destas ocorrências. Segundo a OGU/CGU, o trâmite de demandas entre as ouvidorias tem objetivo de agilizar e promover o atendimento mais adequado ao usuário, contribuindo para o aumento da qualidade percebida em relação aos serviços prestados pela Administração Pública.

Com o intuito de proteger a identidade do denunciante, o encaminhamento de denúncias segue rito próprio, estabelecido em norma. Resumidamente, quando a Ouvidoria da ANS recebe uma denúncia que trata sobre competência alheia, esta unidade solicita, pelo Fala.BR, o consentimento do denunciante para compartilhar sua identificação com a outra unidade de ouvidoria. O prazo para resposta é de 20 dias. Quando ocorre o consentimento, a denúncia é enviada à unidade responsável por tratar da questão e nos casos de negativa ou de falta de resposta, a manifestação é encaminhada pseudonimizada a outra unidade.

A tabela 1 demonstra que a Ouvidoria da ANS realizou o encaminhamento de 117 manifestações entre os meses de outubro e dezembro de 2024 sendo o Ministério da Saúde o principal destinatário destas demandas. A pasta à qual a ANS é vinculada acolheu 90,6% (N=106) dos redirecionamentos, que abordavam, principalmente, questões de saúde pública. Também foram destacados no quadro a Agência Nacional de Vigilância Sanitária (ANVISA) e o Ministério da Defesa (MD) que receberam, nesta ordem, 6% (N=7) e 0,9% (N=1) das demandas redirecionadas. Para a ANVISA seguiram protocolos que tratavam, em sua maioria, de defesa e vigilância sanitária e para o MD, o tema era o Exército Brasileiro.

Considerando o quantitativo de encaminhamentos (N=117), notou-se queda de -15,8% (N=22) em relação ao trimestre anterior e configurou-se como o menor resultado apurado em 2024. Em complemento, é válido informar que tais 117 encaminhamentos representam o menor número desde o terceiro trimestre de 2020, quando foram contabilizadas 105 destas ocorrências.

¹ Demandas pertinentes à ANS: manifestações que se referem ao setor de saúde suplementar. As demandas não pertinentes à ANS recebidas pela Ouvidoria são encaminhadas ao órgão/entidade competente para as devidas providências, sendo o manifestante informado do encaminhamento.

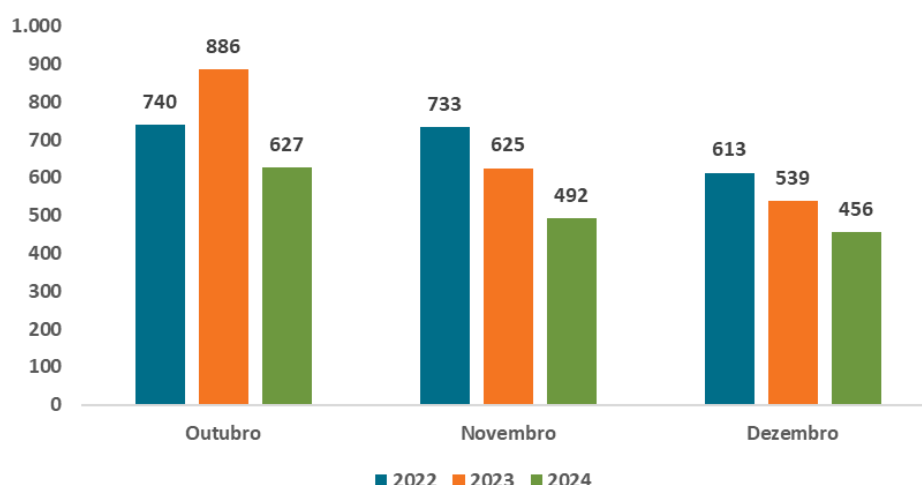
Tabela 1 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS e encaminhadas a outras ouvidorias pelo Fala.BR – 4º trimestre de 2024

Ouvidoria destinatária	Qtde	%
MS – Ministério da Saúde	106	90,6%
ANVISA – Agência Nacional de Vigilância Sanitária	7	6,0%
MD – Ministério da Defesa	1	0,9%
Outros	3	2,6%
Total	117	100%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

No gráfico 1 estão dispostos os quantitativos de demandas enviadas à Ouvidoria da ANS e que seguiram o fluxo de tratamento no quarto trimestre dos anos de 2022 a 2024. São consideradas tanto as manifestações pertinentes à ANS quanto as impertinentes, mas que foram respondidas diretamente aos demandantes em razão de a ouvidoria responsável não utilizar o Fala.BR. Com exceção do mês de outubro de 2023, observou-se a tendência de diminuição de acessos à Ouvidoria da ANS a cada ano que passa. Desde o mês de maio, a performance de 2024 foi abaixo das calculadas nos anos anteriores e é possível que isso se deva a fatores como as oscilações do volume de demandas capturadas pelo Disque ANS por causa de problemas técnicos e a menor exposição da ANS na mídia em comparação com 2023, por exemplo. Apesar disso, cabe a esta Ouvidoria incentivar a participação social, pois o conteúdo das manifestações é indispensável para que a unidade estimule a melhorias nos serviços prestados pela Agência.

Gráfico 1 – Evolutivo de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS – 4º trimestre de 2022 a 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

O próximo aspecto a ser avaliado neste estudo diz respeito aos canais de acesso escolhidos pelos usuários para acionarem a Ouvidoria da ANS. A unidade recebe, principalmente, demandas cadastradas diretamente pelos usuários no Fala.BR e pelo canal de atendimento exclusivo no Disque ANS (0800 701 9656, opção 5). Alocadas em “Outros canais” estão as demandas originadas através do Portal Brasileiro de Dados Abertos, que são migradas automaticamente para o Fala.BR, do e-mail institucional (ouvidoria@ans.gov.br) e do Sistema Eletrônico de Processos (SEI). O registro das manifestações por colaborador da ANS no Fala.BR está amparado no consentimento automático citado na Portaria nº 116, de 2024, da CGU.

A tabela 2 demonstra a quantidade de manifestações direcionadas à Ouvidoria da ANS por meio de cada um dos principais canais de acesso e do grupo dos “Outros canais”. De acordo com a tabela abaixo, o Fala.BR foi responsável pelo acolhimento de 69,5% (N=1.094) dos protocolos enquanto os atendentes do Disque ANS cadastraram 27,7% (N=437) das demandas avaliadas neste relatório. Já os outros canais foram a porta de entrada de 2,8% (N=44) do total de manifestações.

Neste ponto, é válido destacar alguns pontos: (i) praticamente a totalidade das manifestações de ouvidoria cadastradas por meio do Disque ANS são coerentes com as competências desta unidade, pois são registradas por profissionais treinados para dar o correto direcionamento às questões dos demandantes; (ii) o canal de atendimento telefônico passou por questões técnicas que acarretaram na redução do volume de manifestações capturadas e a partir de 02 de dezembro de 2024, o Disque ANS passou a funcionar com diminuição de sua estrutura e capacidade de atendimento em razão do contingenciamento orçamentário que a ANS tem sofrido; e (iii) resultados históricos comprovam que a maioria das manifestações protocoladas pelos usuários no Fala.BR abordam temas cuja atribuição é alheia a esta unidade, ou seja, são não próprias de ouvidoria. Diante do exposto, conjectura-se a necessidade de ampliar a participação do Disque ANS em reação às reduções ocorridas em cada trimestre de 2024: as manifestações acolhidas pelo canal somaram 40,6% do total do primeiro trimestre e culminaram representando apenas 27,7% (N=437) do montante recebido no último trimestre do ano.

Tabela 2 – Manifestações recepcionadas na Ouvidoria segundo canal de entrada – 4º trimestre de 2024

Canal	Qtde	%
Fala.BR	1.094	69,5%
Telefone	437	27,7%
Outros	44	2,8%
TOTAL	1.575	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Seguindo o fluxo, as manifestações pertinentes às atribuições da ANS passam para uma nova fase de análise, em que se busca identificar se a providência requerida é consoante com as competências regimentais da Ouvidoria da Agência. Para que seja classificada como própria de ouvidoria, a manifestação deve tratar da atuação, dos serviços prestados pela Agência e/ou dos seus colaboradores. Geralmente, os protocolos divergentes desse perfil são dúvidas sobre saúde suplementar ou reclamações sobre ações ou inações de operadoras de planos de saúde, temas gerenciados pela Diretoria de Fiscalização (DIFIS) por meio dos seus canais de atendimento. Nestes casos, a manifestação é classificada como não própria de ouvidoria e envia-se resposta conclusiva ao usuário informando sobre o papel da Ouvidoria da ANS, além da indicação dos canais disponibilizados pela Agência para o direcionamento da questão.

As manifestações próprias de ouvidoria são classificadas com *tags* conforme com o tema abordado e, em geral, seguem para a área técnica responsável para que esta subsidie a resposta conclusiva a ser enviada ao demandante. Estas manifestações formam a principal base de dados para que a Ouvidoria identifique os

serviços de maior relevância para os diferentes públicos da ANS e vislumbre oportunidades de aprimoramentos e/ou de correções.

Na tabela 3 é detalhado o total de manifestações recepcionadas pela Ouvidoria da ANS no quarto trimestre de 2024, indicando as próprias de ouvidoria, sua representação percentual e o evolutivo de um mês para o outro. A partir do quadro, observou-se que 53,5% (N=842) das 1.575 demandas recepcionadas no período eram compatíveis com as atribuições desta Ouvidoria e que, com o avanço dos meses, tanto o volume total de protocolos quanto o de demandas típicas ouvidoria diminuíram constantemente. No que tange ao pico de manifestações próprias de ouvidoria em outubro, cabe enfatizar que tais 61,8% (N=304) representam o maior resultado deste indicador em um mês de 2024. No entanto, a quantidade de 304 manifestações é a segunda menor do ano, estando atrás apenas das 208 contabilizadas no mês de dezembro.

Considerando a performance geral do trimestre, de 53,5% (N=842) de manifestações próprias de ouvidoria, vale revisitar a observação expressa na edição prévia deste estudo e concluir que em todos os trimestres de 2024 este indicador foi maior do que o computado para o período equivalente de 2023. Em leitura combinada da tabela 3 com o gráfico 1, nota-se, portanto que a queda do volume de manifestações está sendo acompanhada pelo avanço da qualificação do conteúdo. Tal cenário é positivo, pois indica que os esforços da equipe da Ouvidoria da ANS estão voltados ao atendimento de manifestações com maior potencial de fundamentar o aumento da qualidade dos serviços prestados por esta Reguladora.

Tabela 3 – Manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS segundo propriedade – 4º trimestre de 2024

Mês	Total	Próprias de Ouvid	% Próprias de Ouvid	Evolução da qtde das próprias de Ouvid	
Outubro	627	330	52,6%	-	
Novembro	492	304	61,8%	↓	-7,9%
Dezembro	456	208	45,6%	↓	-31,6%
Total	1.575	842	53,5%	-	
Média mensal	525	281			

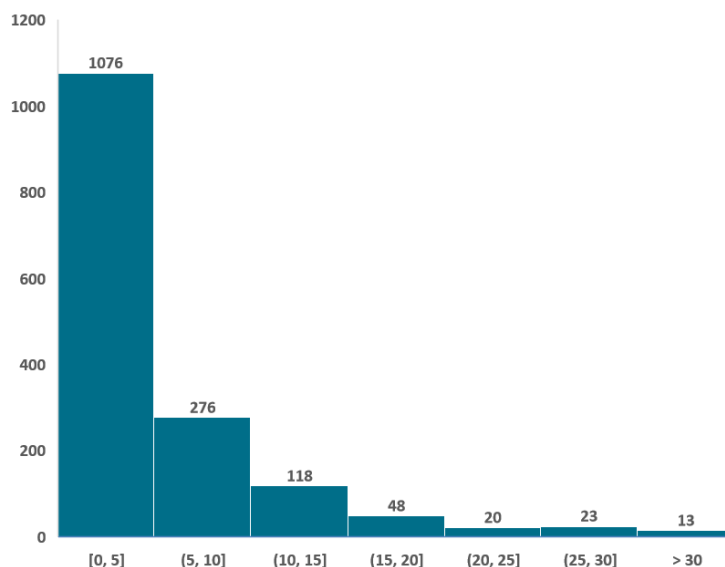
Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Avançando para o prazo para atendimento das manifestações, faz-se necessário esclarecer que a OGU/CGU determinou que as unidades setoriais do SisOuv devem finalizar o tratamento em até trinta dias a contar do recebimento do protocolo. Admite-se prorrogação por igual período, mediante justificativa expressa. Com vistas a atender prontamente o demandante, a RA nº 65, de 2016, dispõe que as áreas técnicas da Agência deverão responder às demandas de ouvidoria no prazo máximo de 15 dias, podendo solicitar prorrogação, justificadamente, por até 10 dias. No gráfico 2 se trata do tempo de finalização das demandas recepcionadas pela Ouvidoria da ANS entre os meses de outubro e dezembro de 2024. Não foi considerada 1 manifestação que estava pendente de conclusão no momento da elaboração deste estudo, mas encontrava-se dentro dos prazos legais estabelecidos pelo órgão central do SisOuv e pela ANS.

A partir do gráfico 2 abaixo, depreende-se que 68,4% (N= 1.076) das demandas analisadas foram finalizadas entre o dia do cadastro e os cinco dias seguintes. Se forem considerados os 15 dias que a RA nº 65, de

2016, instituiu para as áreas técnicas responderem à Ouvidoria da ANS, e metade do tempo firmado pela OGU/CGU, tem-se que 93,4% (N=1.470) das manifestações foram concluídas dentro deste prazo. Esta performance confirma a diligência dos servidores que atuam nesta unidade e nas áreas técnicas da ANS para atender com em tempo adequado as questões dos usuários dos serviços públicos. É certo que o fato de o Fala.BR viabilizar a execução de todas as etapas do tratamento das manifestações contribui diretamente para a alta performance neste indicador.

Gráfico 2 – Quantidade de demandas por tempo de finalização (em dias) – 4º trimestre de 2024



Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Ainda sobre o tempo de finalização das demandas direcionadas à Ouvidoria da ANS, julgou-se oportuno elaborar a tabela 4, em que se avalia, segregadamente, os indicadores relativos às manifestações próprias e das não próprias de ouvidoria. A principal justificativa para essa análise decorre do fato de se saber que as manifestações não próprias de ouvidoria demandam tempo mínimo para serem concluídas, com poucas exceções. Ressalta-se que o quadro a seguir também desconsidera a manifestação que não havia sido concluída até a redação deste relatório.

A tabela 4 apresenta os prazos médios, mínimos e máximos para a finalização de 841 manifestações próprias de ouvidoria e de 733 demandas não próprias de ouvidoria recebidas pela Ouvidoria da ANS no quarto trimestre de 2024 e já concluídas. As primeiras foram finalizadas em prazo médio de 8 dias e as últimas, de 1 dia. O prazo mínimo foi anotado em demandas que foram respondidas no mesmo dia em que foram recebidas. Quanto aos prazos máximos, explica-se que o tempo de 75 dias para conclusão foi computado em demanda que foi encaminhada à Ouvidoria da ANS 48 dias após a abertura e foi concluída na unidade 27 dias após o recebimento devido à alta complexidade da resposta exigida. Já o prazo máximo de 56 dias ocorreu em demanda que tramitou por dois órgãos distintos, chegou nesta unidade também 48 dias após o registro e foi concluída 8 dias após o recebimento. Cumpre esclarecer que, embora o prazo para resposta seja reiniciado a cada encaminhamento entre órgãos, a contagem de tempo para finalização é ininterrupta, ou seja, considera-se a data do protocolo da demanda.

Tabela 4 – Tempo de finalização das manifestações recebidas pela Ouvidoria – 4º trimestre de 2024

Tempo de finalização (Dias)	Próprias de ouvidoria	Não próprias de ouvidoria
Média	8	1
Mínimo	0	0
Máximo	75	56
Qtde	841	733

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Uma das etapas mais significativas do tratamento das manifestações pelo Ouvidoria da ANS é a referente à categorização do conteúdo por *tags* no Fala.Br. Tais *tags* fazem parte de uma lista que esta Ouvidoria cadastrou no sistema e utiliza para classificar as demandas recebidas. Cada órgão ou entidade que utiliza o Fala.BR tem gerência sobre suas *tags*, o que é de primeira importância para a elaboração de relatórios estratégicos e periódicos, como o presente.

A Ouvidoria da ANS objetiva trabalhar com uma lista de *tags* que seja ao mesmo tempo completa e enxuta para que haja dispersão mínima dos assuntos. Com vistas a fortalecer essa estratégia, além da revisão periódica da lista, optou-se por adotar dois tipos de *tags*: (i) as abrangentes para assuntos presentes em menor volume de manifestações, como “Dados do setor”, por exemplo; e (ii) as específicas para temas que são mais frequentes nas demandas, como o reajuste, que é desdobrado em microtemas: “Reajuste - Plano individual”, “Reajuste - Plano coletivo”, “Reajuste - Plano antigo” e “Reajuste - Faixa etária”. Entende-se que a categorização dos macrotemas em microtemas pode contribuir para que as recomendações da Ouvidoria da ANS sejam mais factíveis e produtivas.

A tabela 5 foi desenvolvida com a intenção de evidenciar os 8 macrotemas mais recorrentes nas 842 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período analisado. É válido destacar que esses 8 macrotemas foram identificados em 74,8% (N=630) deste conjunto de demandas. Também cabe dar ênfase na concentração de 38,8% (N=327) de protocolos sobre o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo”. Verificou-se que, a maioria dos usuários reclamavam sobre os prazos para andamento e conclusão de demandas que abriram através dos canais gerenciados pela DIFIS e que cerca de 60% destes registros foram feitos pela equipe do Disque ANS. Conjectura-se que no mesmo contato em que o usuário recebe esclarecimento sobre o *status* da sua demanda, ele registra a manifestação de insatisfação com o prazo.

A tabela 5 mostra que o “Disque ANS” foi o macrotema predominante em 11,8% (N=99) das manifestações próprias de ouvidoria no período analisado. Há que se ponderar o volume de ligações recebidas através do atendimento telefônico da ANS e que 27 destas manifestações foram elogios a atendimentos feitos e a situações resolvidas por meio deste canal.

Tabela 5 – Assuntos mais recorrentes das demandas próprias de Ouvidoria – 4º trimestre de 2024

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo	327	38,8%
Disque ANS	99	11,8%
Reajuste	47	5,6%
Sistemas da ANS	43	5,1%
Rol de Procedimentos	41	4,9%
Portabilidade	37	4,4%
Andamento da demanda/processo	30	3,6%
Fale Conosco	6	0,7%
Outros	212	25,2%
Total	842	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

A seguir, apresenta-se a tabela 6, que é dedicada à análise da tipologia das 842 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período. O quadro revela que 83,1% (N=700) destes protocolos eram queixas, reivindicações ou críticas e foram classificadas como reclamações. Embora o percentual seja alto, é válido registrar que este é o menor resultado apurado para este indicador desde o quarto trimestre de 2021, quando as reclamações representaram 82,2% das manifestações próprias de ouvidoria recepcionadas no período. Entende-se que além de buscar a solução para seu caso específico, o demandante que reclama junto à Ouvidoria da ANS contribui para que esta unidade identifique as questões mais caras para os usuários dos serviços prestados pela Agência.

A distribuição das outras 142 manifestações próprias de ouvidoria pelos outros tipos, em ordem decrescente, se deu como segue: “Solicitação” 8,6% (N=72), “Elogio”, 4,4% (N=37), “Sugestão”, 2,4% (N= 20), “Comunicação”, 1,3% (N=11) e Denúncia 0,2% (N=2). Cabe informar que “Comunicação” é a classificação automática conferida pelo Fala.BR às denúncias anônimas e que estas demandas seguem o fluxo normal de tratamento, contudo, o denunciante não recebe resposta conclusiva por ter optado pelo anonimato.

Por fim, em atenção às normas que orientam as atividades da Ouvidoria da ANS, as denúncias recebidas tiveram os elementos mínimos analisados e seguiram os devidos procedimentos de tratamento. Quanto aos elogios, todos eles foram enviados à área prestadora do serviço para ciência do agente público ou do responsável pelo serviço elogiado e à sua chefia imediata. No caso das denúncias as respostas conclusivas aos demandantes contemplaram informações sobre os encaminhamentos conferidos e no caso dos elogios, as respostas continham mensagem de agradecimento e citaram o direcionamento interno. Conforme citação prévia, 27 dos 37 elogios recepcionados versavam sobre o Disque ANS.

Tabela 6 – Tipos das demandas próprias de Ouvidoria – 4º trimestre de 2024

Tipo	Qtde	%
Reclamação	700	83,1%
Solicitação	72	8,6%
Elogio	37	4,4%
Sugestão	20	2,4%
Comunicação	11	1,3%
Denúncia	2	0,2%
Total	842	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Reconhecendo o valor das reclamações na busca da garantia dos direitos dos usuários e na responsabilidade coletiva pela prestação de serviços públicos de qualidade, entende-se ser proveitoso detalhar os assuntos abordados em tais expressões de descontentamento. Elaborou-se a tabela 7 com os principais assuntos identificados nas 700 reclamações enviadas à Ouvidoria da ANS no quarto trimestre de 2024 e a exposição é feita em nível de microtemas.

No quadro a seguir verifica-se que os dois temas que ocupam o topo da lista são relacionados à Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), com ênfase nos casos em que a demanda ainda não passou pela análise preliminar pelos fiscais da ANS. Desde a última revisão de *tags* feita pela equipe da Ouvidoria da ANS, esta classificação tem sido o assunto mais recorrente das reclamações, o que indica a necessidade de ação conjunta desta Ouvidoria e da DIFIS.

Tabela 7 – Assuntos mais recorrentes nas reclamações – 4º trimestre de 2024

Reclamações		
Microtema	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	303	43,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	39	5,6%
Reajuste - Plano individual	34	4,9%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	34	4,9%
Portabilidade - Normal	29	4,1%
Outros	261	37,3%
Total	700	100,0%

Fonte: Fala.BR – Ouvidoria/ANS (2025).

Concluindo o capítulo dedicado ao atendimento das manifestações pela Ouvidoria da ANS trimestre de 2024, observa-se a sociedade tem acessado cada vez menos esta unidade, que deve ser um local de escuta ativa e qualificada dos usuários dos serviços prestados pela Agência. É manifesta a iminência desta Ouvidoria se fazer ainda mais presente e disponível para sociedade, mostrando que a unidade pode ser efetiva na solução das questões individuais e na tradução destas em melhorias perceptíveis pelo coletivo.

3 Outras atividades desenvolvidas no 4º trimestre de 2024

É incontestável que o atendimento às manifestações enviadas pelos usuários dos serviços prestados pela ANS é a atividade basilar desta unidade de Ouvidoria. No entanto, em atenção a dispositivos legais internos e externos, é mandatório que a equipe da Ouvidoria da Agência desempenhe outras atividades. No que tange ao período analisado, destacam-se as que seguem:

- **Reuniões de equipe:** com periodicidade semanal, as reuniões da equipe da Ouvidoria da ANS aconteceram por meio da plataforma *Microsoft Teams*. Nestas ocasiões, o Ouvidor Interino compartilhou notícias relevantes no âmbito da ANS, informou sobre os resultados das entregas da unidade e a equipe teve a oportunidade de, conjuntamente, sanar dúvidas e acordar condutas.

- **Acompanhamento da Carta de Serviços da ANS:** no quarto trimestre de 2024, a Ouvidoria retomou o trabalho de acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários da ANS. Durante o período, esta vinculada apresentou para representantes da DIFIS, da Diretoria de Normas e Habilitação das Operadoras (DIOPE) e da Diretoria de Normas e Habilitação dos Produtos (DIPRO), o resultado da análise que fez para os serviços de responsabilidade de cada uma dessas unidades, bem como a metodologia e os critérios que utilizou. Além disso, discutiu a apreciação 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 serviços sob sua gestão com vistas à melhoria da qualidade das informações apresentadas na Carta aos Usuários da ANS.

- **Conselho de Usuários da ANS (Pesquisa):** em outubro, o Ouvidor Interino e a Assessora de Informações da Ouvidoria da ANS foram entrevistados por pesquisadora contratada pela OGU/CGU. O objetivo da profissional foi, basicamente, saber sobre a experiência da Ouvidoria da ANS com o Conselho de Usuários, uma vez que sua pesquisa busca entender os desafios na implementação deste instrumento de participação social, previsto na Lei nº 13.460/2017.

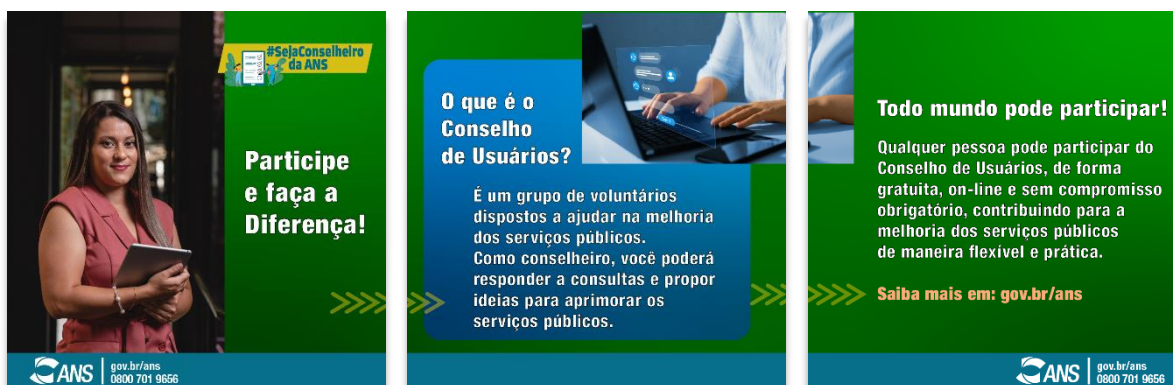
- **REA-Ouvidorias 2025:** no mês de outubro foi feita a revisão do formulário do REA-Ouvidorias e, por solicitação da DIFIS, concluiu-se pela inclusão de dois itens principais e dois acessórios. Em dezembro, o formulário do REA-Ouvidorias 2025 foi testado e homologado. Em seguida, o modelo e o tutorial para preenchimento do formulário foram atualizados no *site* da ANS. Em adição, as ouvidorias das operadoras foram devidamente informadas sobre os novos itens e o início do prazo para envio dos dados à Ouvidoria da ANS.

- **Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria:** o Ouvidor Interino da ANS é, atualmente, o Secretário Executivo da Câmara Técnica de Saúde e Ouvidoria da Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR). No exercício deste papel, foi um dos responsáveis pela organização e o moderador de reunião híbrida ocorrida em novembro, em que três palestrantes discorreram sobre o tema “O papel das unidades de controle interno na gestão da integridade”.

- **Conselho de Usuários da ANS (Consultas):** no final do quarto trimestre foi realizada articulação com a Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES) a respeito de alguns dos seus serviços serem objetos de consultas ao Conselho de Usuários da ANS. Foram escolhidos os seguintes serviços: “Consultar a nota de operadoras de planos de saúde (IDSS)”, “Emitir comprovante de dados cadastrais de beneficiários de planos de saúde junto à ANS” e “Solicitar reconhecimento de entidade acreditadora em saúde para o Programa de Qualificação dos Prestadores de Serviço de Saúde (QUALISS)”. As consultas foram desenvolvidas na plataforma do Conselho de Usuários, ficaram no ar entre 21 de outubro a 29 de novembro de 2024 e acolheram, juntas, 463 respostas.

- **Conselho de Usuários da ANS (Campanha):** com os objetivos de recrutar novos conselheiros e de estimular o envio de respostas às consultas disponíveis, entre novembro e dezembro de 2024, esta Ouvidoria em parceria com a Gerência de Comunicação (GCOMS) divulgou campanha sobre o Conselho de Usuários. Foram duas fases distintas, cada uma com foco em um dos objetivos citados. As figuras 1, 2, 3, 4, 5 e 6, abaixo, compuseram a campanha.

Figuras 1, 2 e 3 – Peças da campanha de divulgação do Conselho de Usuários da ANS (Fase 1)



Figuras 3, 4 e 5 – Peças da campanha de divulgação do Conselho de Usuários da ANS (Fase 2)



 DISQUE ANS
0800 701 9656

 Formulário eletrônico
www.gov.br/ans

 Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105

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

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

 **ANS** Agência Nacional de
Saúde Suplementar

 [company/ans-reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans-reguladora)

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

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