

# REA-OUVIDORIAS 2026

## TUTORIAL PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

**OUVIDORIA DA ANS**



- Principais **NORMAS**: Resolução Normativa – RNº 323/2013 e Instrução Normativa – IN nº 2/2014.
- Guarde o **RECIBO ELETRÔNICO DE PROTOCOLO**, seu comprovante de envio do REA-Ouvidorias: cabe à operadora guardar os dados enviados por 5 anos.
- Considere o **PRAZO**: não deixe para enviar o formulário nos últimos dias de envio. O período para envio vai até **15/04/2026**.
- Envie suas **DÚVIDAS**: [rea-ouvidorias@ans.gov.br](mailto:rea-ouvidorias@ans.gov.br)
- Utilize um desses **NAVEGADORES DE INTERNET**:



- Principais características do formulário do REA-Ouvidorias:
  - Será enviado através do **PROTOCOLO ELETRÔNICO** da ANS;
  - O **ACESSO DO OUVIDOR** é concedido pelo representante legal da operadora;
  - **CORREÇÃO AUTOMÁTICA** do formulário – o sistema impede o envio de formulários inconsistentes;
  - Formulário enviado **NÃO PODERÁ SER CORRIGIDO** – se houver necessidade de ajuste, há que enviar um novo. Será considerado o protocolo mais recente.

Saiba mais sobre o Protocolo eletrônico da ANS em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/ans-digital-1/usuarios-externos-1/protocolo-eletronico>

- Acesso ao formulário: **Portal Operadoras -> Protocolo eletrônico.**
- O **representante legal** de cada operadora tem acesso ao **Portal Operadoras.**
- O formulário do REA-Ouvidorias deve ser enviado à ANS pelo **representante legal ou pelo ouvidor da operadora.**
- O representante legal pode **conceder acesso** ao ouvidor ao Portal Operadoras.

Passo a passo com vídeo explicativo de menos de 2 minutos:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/manuais-do-portal-operadoras/acesso-e-gestao-de-usuarios-no-portal-operadoras/gerenciamento-de-contas-de-usuarios>

- Para que a ouvidoria da operadora possa enviar o formulário REA-Ouvidorias é necessário que o usuário do ouvidor seja criado no ADMP-OPERADORA e que seja concedido acesso aos seguintes perfis do sistema E-PROTOCOLO-EXTERNO - Protocolo Eletrônico:



- PERFIL OBRIGATÓRIO PARA ACESSO AO SISTEMA DE PROTOCOLO ELETRÔNICO
- PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR NOTIFICAÇÃO
- PROTOCOLO GERAL - CONSULTAR PETIÇÃO
- PROTOCOLO GERAL - GERAR PETIÇÃO

**Atenção!** Caso ocorram dificuldades com o cadastro do ouvidor, assista ao vídeo sobre cadastro de usuários no Portal Operadoras: [https://www.youtube.com/watch?v=Ep1Lbz\\_4v4I&t=1s](https://www.youtube.com/watch?v=Ep1Lbz_4v4I&t=1s) (Tutorial do segundo acesso ao Portal da Operadora – ANS)





# **Preenchimento do formulário do REA-Ouvidorias**



- Link de acesso ao **Portal Operadoras**: <https://www2.ans.gov.br/portal-operadora>



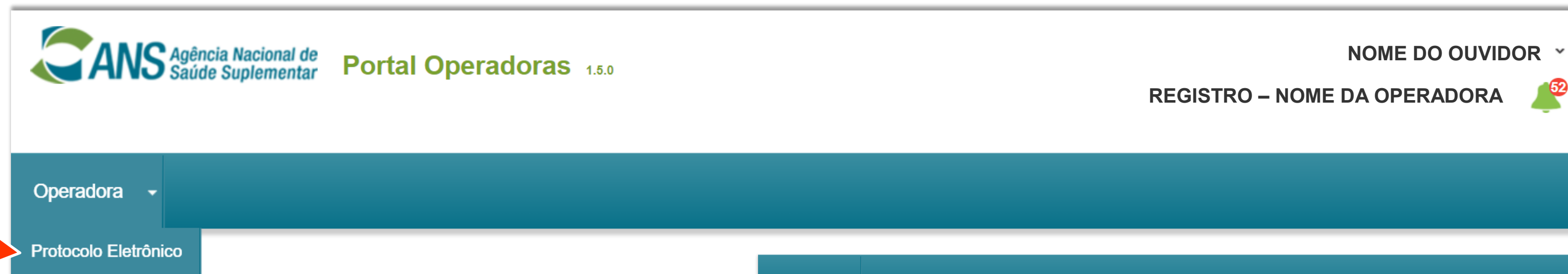
**Atenção!** O acesso será feito através do usuário, que é o **CPF** do ouvidor, e a **SENHA** que ele criar quando acessar o sistema pela primeira vez.

Assim que o acesso do ouvidor for concedido pelo representante legal, uma mensagem informando **USUÁRIO** (CPF) e a **SENHA GERADA AUTOMATICAMENTE** será enviada para o *e-mail* cadastrado (e deverá ser utilizada pelo usuário no primeiro acesso ao Portal Operadoras).

A screenshot of the ANS Portal Operadoras login page. At the top, there is the ANS logo (Agência Nacional de Saúde Suplementar) and the text 'Portal Operadoras'. Below this, the heading 'Login' is followed by the instruction: 'Informe seu usuário e senha para acessar a aplicação ou reinicie com seu eToken inserido na porta USB.' There are two input fields: 'Usuário' and 'Senha'. Below the 'Senha' field is a green button labeled 'Acessar'. At the bottom of the login box, there is a link that says 'Esqueci minha senha!'.

**1º passo:** Clicar em “Protocolo Eletrônico”

- Se essa opção não aparecer, verificar os acessos do ouvidor



**2º passo:** Clicar em “Iniciar Petição”





**3º passo:** Escolher o tipo de protocolo “Ouvidoria”

**4º passo:** Escolher o assunto “REA-Ouvidorias”

Não preencher  
este item

Operadora ▾

### Petição

**ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele.  
Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso.  
[Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

#### Informações Básicas

Se for uma nova petição a partir de uma notificação existente, coloque o número do protocolo eletrônico.

Número do protocolo originário:

✎ Limpar

🔍 Pesquisar

Se for uma nova petição, inicie aqui.


Tipo de Protocolo

Ouvidoria ▾

Assunto: \*

REA-OUVIDORIAS

9

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar



- O ouvidor será direcionado para a página onde vai **INSERIR OS DADOS** referentes aos atendimentos prestados pela ouvidoria no ano anterior.
- Uma vez enviado, **ESTE FORMULÁRIO NÃO PODERÁ SER ALTERADO.**
- Se precisar alterar um dado enviado, será necessário preencher e **ENVIAR UM NOVO FORMULÁRIO.**
- **PREENCHER UMA VERSÃO PRÉVIA** antes da que será enviada pode facilitar o processo e evitar o retrabalho.
- **O MODELO DO FORMULÁRIO** está disponível em:  
[https://www.gov.br/ans/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria-1/espaco-ouvidorias-1/REAOuvidorias\\_2026\\_Modelo\\_do\\_formulario.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria-1/espaco-ouvidorias-1/REAOuvidorias_2026_Modelo_do_formulario.pdf)





- A página do formulário do REA-Ouvidorias é dividida em: **INFORMAÇÕES BÁSICAS**, **ORIENTAÇÕES DE PREENCHIMENTO** e **DADOS DO PROTOCOLO**.

**Atenção!** **TODOS OS ITENS** do formulário aparecerão de uma vez.

Operadora ▾

### Petição

**⚠ ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

### Informações Básicas

Se for uma nova petição, inicie aqui.

<b>Tipo de Protocolo</b>	<b>Assunto</b>
Ouvidoria	REA-OUIDORIAS

### Orientações de Preenchimento



- Quando o ouvidor representar mais de uma operadora, **preencher um formulário para cada operadora** usando o mesmo USUÁRIO e SENHA.

**Processo Administrativo:**

**33910.052045/2025-12**

**Contatos da Ouvidoria:**

o *e-mail* e o telefone informados serão utilizados para contatos referentes a este formulário.

Informar o DDD do telefone.

### Dados do Protocolo

Processo Administrativo: \* ?

1) Ano dos dados informados: \* ?

☒ 2025

2) E-mail do responsável pela Ouvidoria: \* ?

3) Telefone de contato: \* ?



- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2025 (RN nº 395/16).

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial no período, marcar **NÃO**.

**RESPONDER** ao item 5 e **PULAR** para o item 9.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 6, 7 e 8.

4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?: \* ?  
☒ NÃO ☐ SIM

5)[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2025?: ?  
  
4000 caracteres restantes.

6)[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2025: ?

7)[REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura: ?

8)[REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura: ?  
  
4000 caracteres restantes.

## ATENÇÃO!

No item 5, informar porque a ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial.

- Os itens de 4 a 8 referem-se ao recebimento de **Requerimentos de reanálise assistencial** em 2025 (RN nº 395/16).

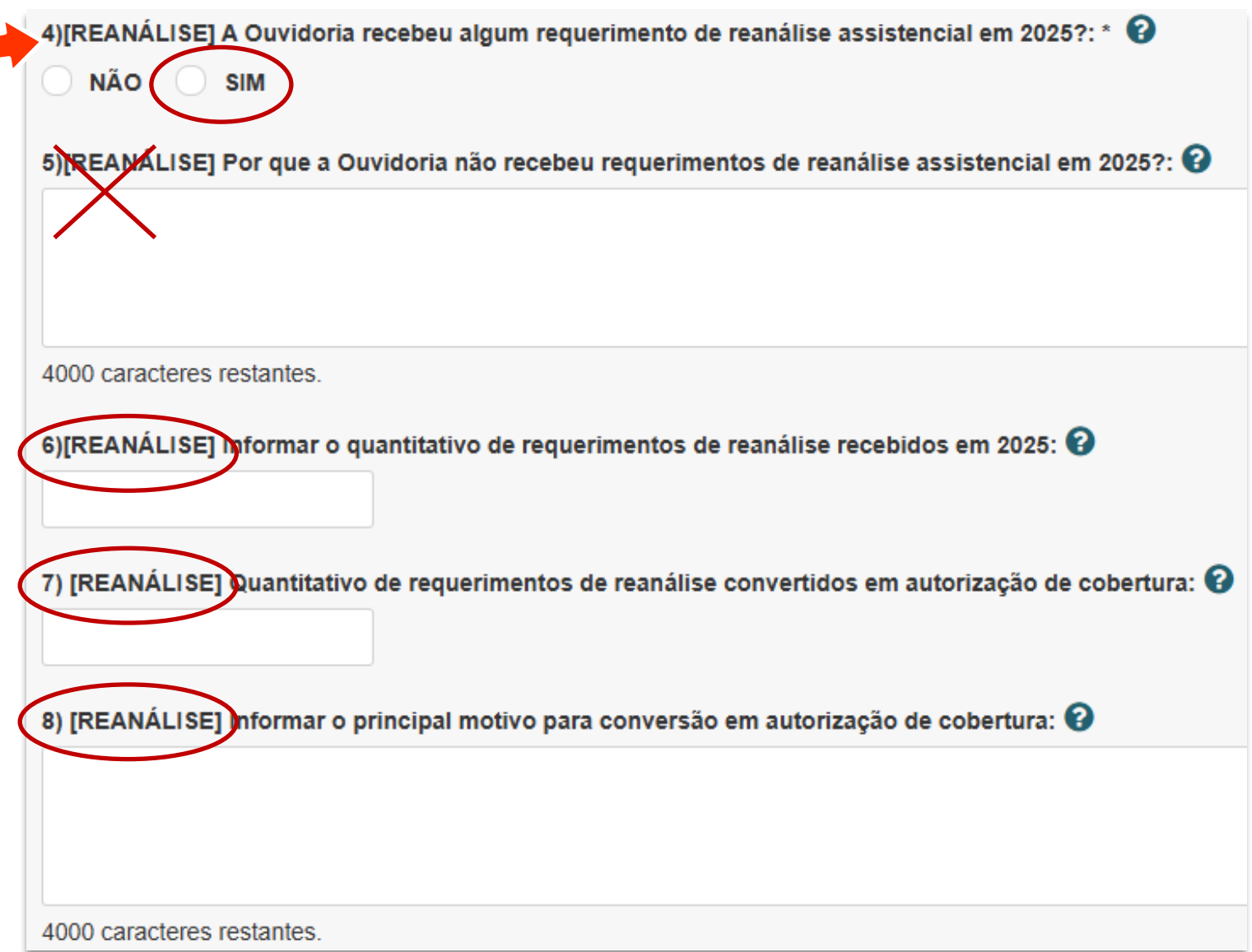
Se a operadora **TIVER RECEBIDO** Requerimentos de reanálise assistencial no período, marcar **SIM**.

Responder aos itens 6, 7 e 8.


Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 5.

**Atenção!** A quantidade informada no item 7 **NÃO PODE SER MAIOR** do que a do item 6.

Não pode haver mais conversões do que Requerimentos de reanálise.



4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?: \* ?  
☐ NÃO ☒ SIM

5)[REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2025?: ?  


4000 caracteres restantes.

6)[REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2025: ?

7) [REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura: ?

8) [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura: ?

4000 caracteres restantes.



- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2025.
- **Atenção!** As manifestações não próprias de ouvidoria e os requerimentos de reanálise assistencial não devem ser considerados nestes itens.

Se a operadora **NÃO TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **NÃO**.

**RESPONDER** ao item 10 e **PULAR** para o item 50.

9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2025?: \* ?

☒ NÃO ☐ SIM

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2025?: ?

4000 caracteres restantes.

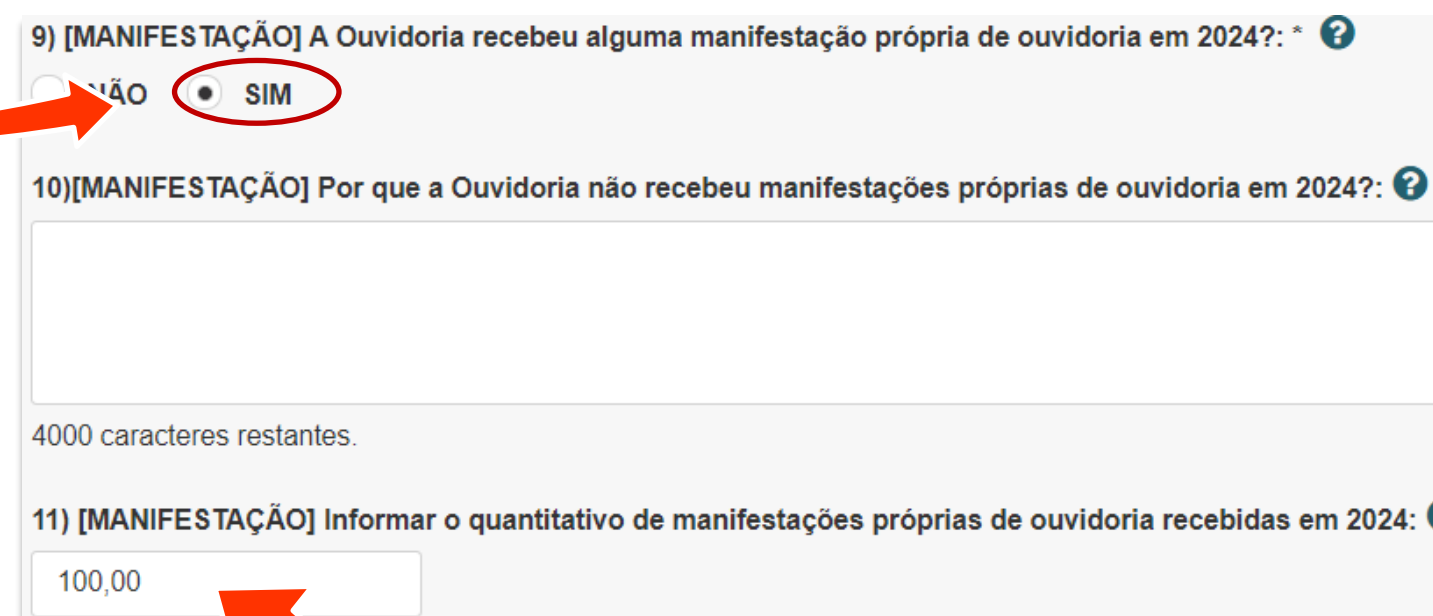
## ATENÇÃO!

No item 10, informar porque a ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria.

- Os itens de 9 a 49 referem-se ao recebimento de **Manifestações próprias de ouvidoria** em 2025.

Se a operadora **TIVER RECEBIDO** manifestações próprias de ouvidoria no período, marcar **SIM**.

Neste caso, **RESPONDER** os itens de 11 a 49.



9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2024?: \* ?  
☐ NÃO ☒ SIM

10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2024?: ?  
  
4000 caracteres restantes.

11) [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2024: ?  
100,00

Informar o quantitativo de **manifestações PRÓPRIAS** de Ouvidoria recebidas no ano.  
**Por exemplo: 100**



- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram pelos **CANAIS DE ATENDIMENTO** disponibilizados pela Ouvidoria.

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 chegaram até a Ouvidoria por telefone, quantas por *e-mail*, quantas por atendimento presencial e assim por diante.

**A soma de todos itens de 12 a 17 deve ser igual ao item 11.**

## ATENÇÃO!

No item 14, incluir as manifestações recebidas pelo **aplicativo** da operadora.

12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail: ?	20,00
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente: ?	20,00
14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora: ?	20,00
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site: ?	20,00
16) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone: ?	10,00
17) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais: ?	10,00

- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TEMAS** que abordavam.

18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo: ?  
20,00

19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial: ?  
20,00

20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro: ?  
20,00

21) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada: ?  
20,00

22) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC): ?  
20,00

Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

**A soma de todos itens de 18 a 22 deve ser igual ao item 11.**

**Atenção!** Não considerar demandas recebidas via SAC da operadora e sim as manifestações sobre esse serviço recebidas na Ouvidoria.



- Nessa seção, informar o quantitativo de manifestações que entraram de acordo com os **TIPOS**.



23) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Consulta: ?	20,00
24) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Denúncia: ?	20,00
25) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Elogio: ?	20,00
26) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Reclamação: ?	20,00
27) [TIPO] Quantidade de manifestações do tipo Sugestão: ?	20,00

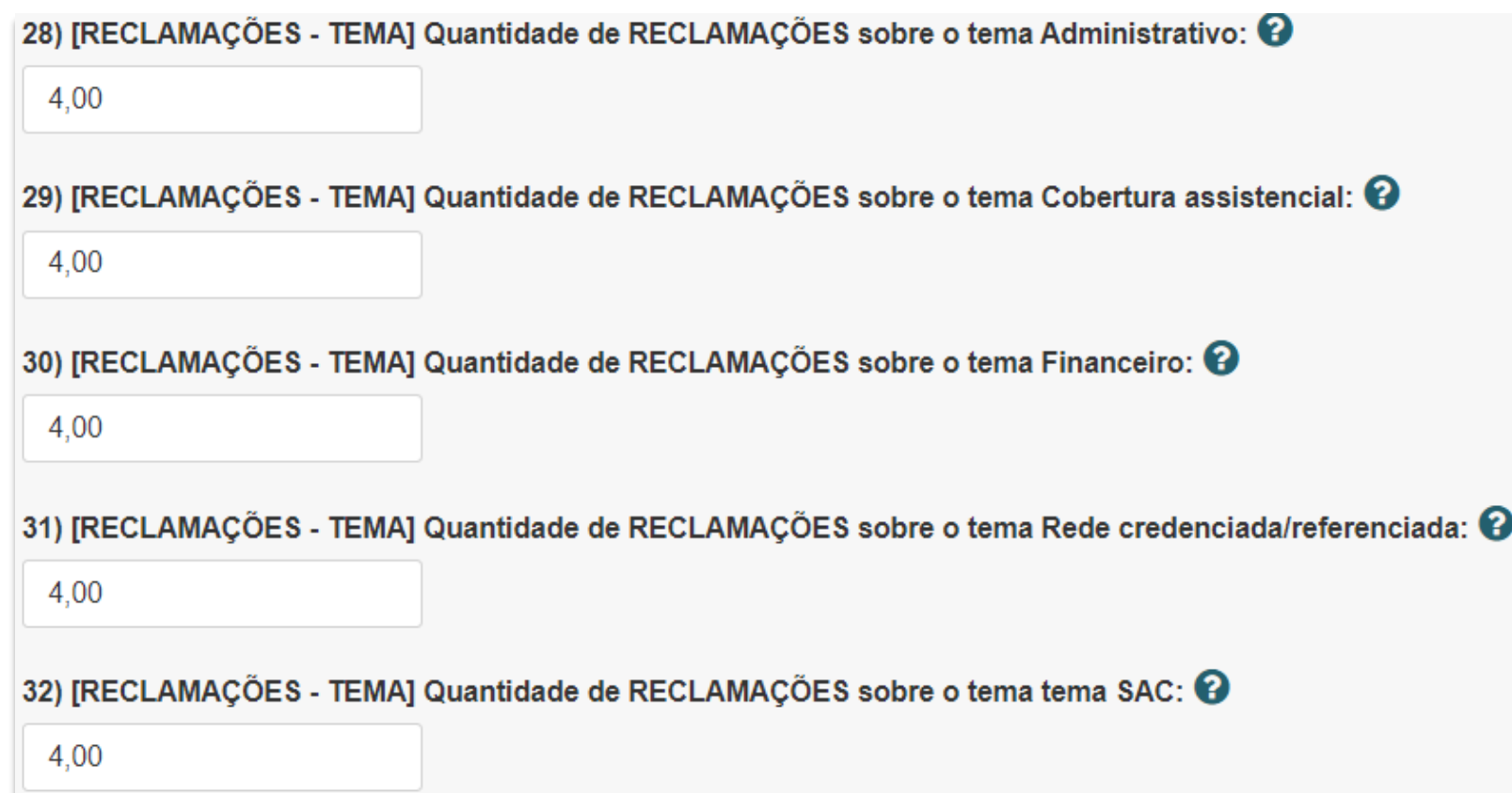
Neste **exemplo**, foram recebidas 100 manifestações.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 foram reclamação, consulta, elogio, sugestão ou denúncia.

**A soma de todos itens de 23 a 27 deve ser igual ao item 11.**

# Preenchimento do REA-Ouvidorias: Manifestações próprias de ouvidoria – Reclamações por tema

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os **TEMAS**.



28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo: ?  
4,00

29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial: ?  
4,00

30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro: ?  
4,00

31) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada: ?  
4,00

32) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema tema SAC: ?  
4,00

Neste **exemplo**, foram recebidas **20 reclamações**.

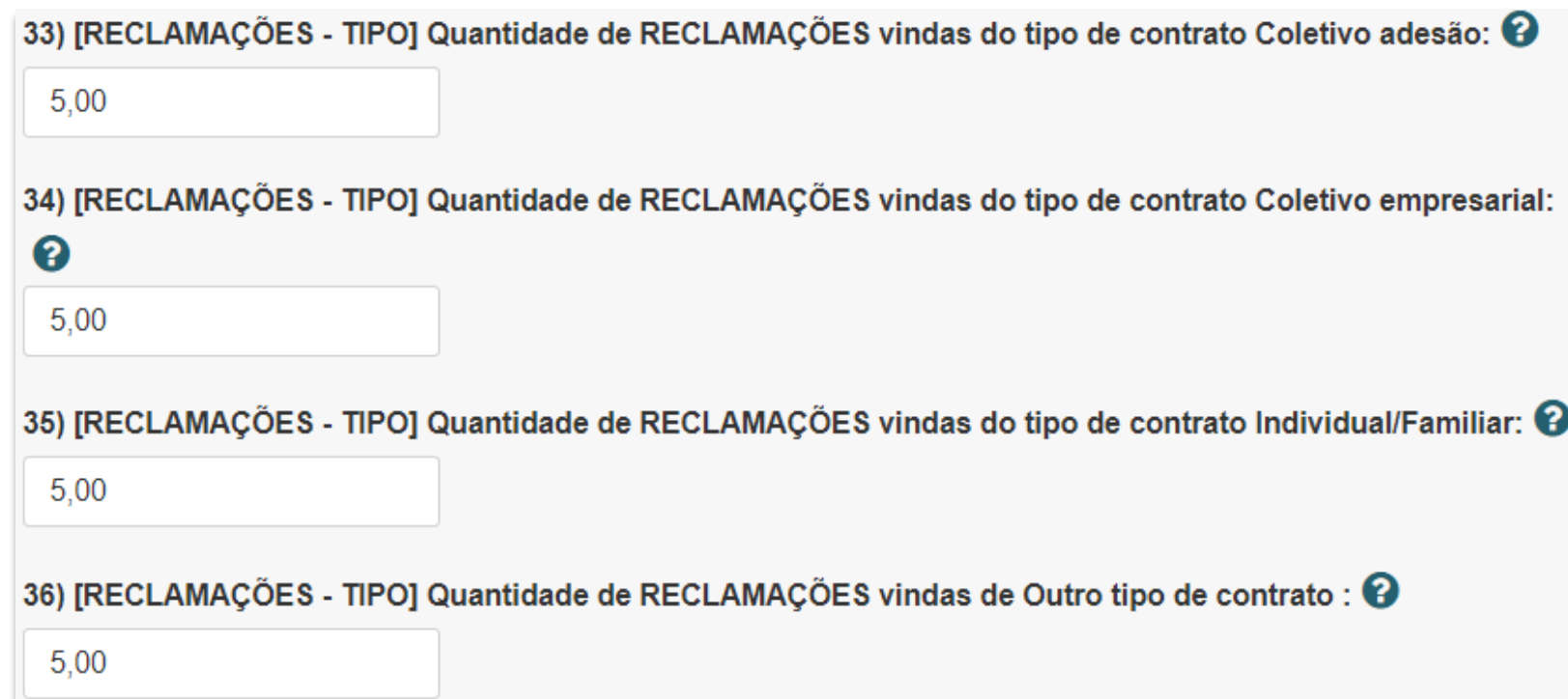
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

**A soma de todos itens de 28 a 32 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2025.



- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com o **TIPO DE CONTRATO** do demandante.



33) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo adesão: ?

34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial: ?

35) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar: ?

36) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato : ?

Neste **exemplo**, foram recebidas **20 reclamações**.

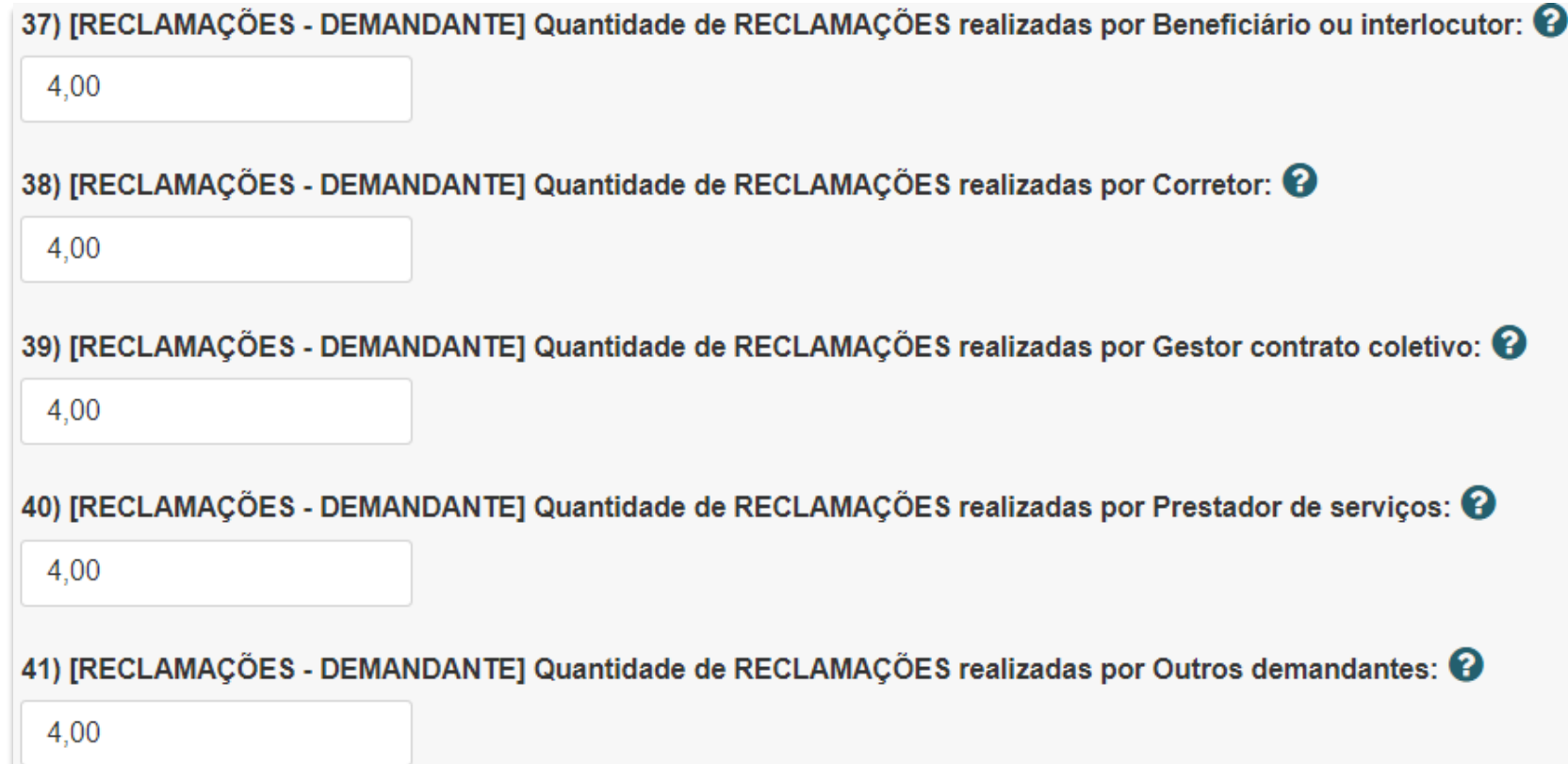
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam a Contrato Coletivo Adesão, Coletivo Empresarial, Individual/Familiar ou outro.

**A soma de todos itens de 33 a 36 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2025.

# Preenchimento do REA-Ouvidorias: Manifestações próprias de ouvidoria – Reclamações por tema

- Nessa seção, informar o quantitativo de **RECLAMAÇÕES** que entraram de acordo com os tipos de **DEMANDANTES**.



37) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Beneficiário ou interlocutor: ?  
4,00

38) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Corretor: ?  
4,00

39) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Gestor contrato coletivo: ?  
4,00

40) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Prestador de serviços: ?  
4,00

41) [RECLAMAÇÕES - DEMANDANTE] Quantidade de RECLAMAÇÕES realizadas por Outros demandantes: ?  
4,00

Neste **exemplo**, foram recebidas **20 reclamações**.

Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 foram enviadas por Beneficiário, Corretor e assim por diante.

**A soma de todos itens de 37 a 41 deve ser igual ao item 26.**

**Atenção!** Esta seção refere-se apenas às **RECLAMAÇÕES** recebidas em 2025.



- Os itens de 42 a 46 referem-se ao **TEMPO DE RESPOSTA** às manifestações.
- O tempo de resposta deve ser contado em **DIAS ÚTEIS**.
- Devem ser calculados os seguintes indicadores:



42) [INDICADORES] Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO): ?

43) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP): ?

44) [INDICADORES] Percentual de Resposta Dentro de Prazo Pactuado (PRDPP): ?

45) [INDICADORES] Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP): ?

46) [INDICADORES] Motivo(s) para o não cumprimento do prazo (informar Não se aplica, se 45 for 0): ?

**Campo de preenchimento obrigatório**

4000 caracteres restantes.

**A soma dos itens de 43 a 45  
deve ser igual a 100.**

**Atenção!** Se não houver caso de manifestação com resposta conclusiva fora do prazo, responder ao item 46 com **NÃO SE APLICA**.

- Considerando o **exemplo** de 5 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o indicador **Tempo Médio de Resposta da Ouvidoria (TMRO)**:

Total de 5 manifestações

MANIFESTAÇÃO	DATA ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO FINALIZAÇÃO	PRAZO	CLASSIFICAÇÃO
1	15/01/2025	16/01/2025	1	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
2	04/03/2025	08/03/2025	4	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
3	13/06/2025	16/06/2025	3	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
4	27/08/2025	05/09/2025	9	Entre o 8º e o 30º dia útil	Prazo Pactuado
5	19/10/2025	20/11/2025	32	Após o 30º dia útil	Fora do Prazo

Somatório dos tempos = 49 dias

TMRO:

Somatório dos tempos de finalização de todas das manifestações recebidas

Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas

$$\text{TMRO} = 49 \div 5$$

$$\text{TMRO} = \mathbf{9,8 \text{ (dias úteis)}}$$





# Preenchimento do REA-Ouvidorias: Indicadores sobre o tempo de resposta

- Considerando o **exemplo** de 5 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo (PRDP)**:

Total de 5 manifestações

MANIFESTAÇÃO	DATA ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO FINALIZAÇÃO	PRAZO	CLASSIFICAÇÃO
1	15/01/2025	16/01/2025	1	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
2	04/03/2025	08/03/2025	4	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
3	13/06/2025	16/06/2025	3	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
4	27/08/2025	05/09/2025	9	Entre o 8º e o 30º dia útil	Prazo Pactuado
5	19/10/2025	20/11/2025	32	Após o 30º dia útil	Fora do Prazo

3 manifestações com tempo de finalização até 7 dias

PRDP:

Quantidade total de manifestações finalizadas em até 7 dias úteis

Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas

x 100

$$\text{PRDP} = (3 \div 5) \times 100$$

$$\text{PRDP} = \mathbf{60\%}$$



- Considerando o **exemplo** de 5 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Dentro do Prazo Pactuado (PRDPP)**:

Total de 5 manifestações

MANIFESTAÇÃO	DATA ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO FINALIZAÇÃO	PRAZO	CLASSIFICAÇÃO
1	15/01/2025	16/01/2025	1	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
2	04/03/2025	08/03/2025	4	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
3	13/06/2025	16/06/2025	3	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
4	27/08/2025	05/09/2025	9	Entre o 8º e o 30º dia útil	Prazo Pactuado
5	19/10/2025	20/11/2025	32	Após o 30º dia útil	Fora do Prazo

1 manifestação com tempo de finalização entre o 8º e 30º dia útil

PRDPP:

Quantidade total de manifestações finalizadas entre o 8º e o 30º dia útil

Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas

x 100

$$\text{PRDPP} = (1 \div 5) \times 100$$

$$\text{PRDPP} = 20 \%$$





- Considerando o **exemplo** de 5 manifestações recebidas no período.
- Veja como calcular o **Percentual de Resposta Fora do Prazo (PRFP)**:

Total de 5 manifestações

MANIFESTAÇÃO	DATA ENTRADA	DATA FINALIZAÇÃO	TEMPO FINALIZAÇÃO	PRAZO	CLASSIFICAÇÃO
1	15/01/2025	16/01/2025	1	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
2	04/03/2025	08/03/2025	4	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
3	13/06/2025	16/06/2025	3	Em até 7 dias úteis	Dentro do Prazo
4	27/08/2025	05/09/2025	9	Entre o 8º e o 30º dia útil	Prazo Pactuado
5	19/10/2025	20/11/2025	32	Após o 30º dia útil	Fora do Prazo

1 manifestação com tempo de finalização fora do prazo

PRFP:

$$\frac{\text{Quantidade total de manifestações finalizadas após o 30º dia útil}}{\text{Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas}} \times 100$$

$$\text{PRFP} = (1 \div 5) \times 100$$

$$\text{PRFP} = 20 \%$$



- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **NÃO TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** os itens 48 e 49.

**PULAR** para o item 50.

47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: ?  
☒ NÃO ☐ SIM

48) ~~[AVALIAÇÃO-OUVIDORIA]~~ Informar o total de respondentes: ?

49) ~~[AVALIAÇÃO-OUVIDORIA]~~ De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: ?  
☒ Sem avaliação ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo



- Os itens de 47 a 49 referem-se à **avaliação da ouvidoria**.

Se a operadora **TIVER** sistema de avaliação do atendimento da ouvidoria, marcar **SIM**.

**PREENCHER** os itens 48 e 49.

47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?: ?  
☐ NÃO ☒ SIM

48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes: ?

49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?: ?  
☐ Sem avaliação ☐ Ótimo ☐ Bom ☐ Regular ☐ Ruim ☐ Péssimo

- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **NÃO TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **NÃO**.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 51.

**RESPONDER** aos itens 52 e 53.

50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: \* ?

☐ SIM ☒ NÃO

51)[RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: ?

4000 caracteres restantes.

52)[RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?: ?

4000 caracteres restantes.

53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2022?: \* ?

☒ Não houve recomendações propostas no período anterior ☐ Implementadas ☐ Em fase de implementação ☐ Não implementadas

**ATENÇÃO!**

No item 52, informar porque a ouvidoria não fez recomendações de melhorias.



- Os itens de 50 a 53 referem-se às **recomendações de melhorias** da ouvidoria para o aprimoramento do processo de trabalho da operadora.

Se a operadora **TIVER** feito recomendações de melhorias, marcar **SIM**.

**RESPONDER** ao item 51 e **PULAR** para o item 53.

Neste caso, **NÃO PREENCHER** o item 52.

No item 53, informar sobre o *status* das **recomendações apontadas no REA-Ouvidorias 2025, ano base 2024**.

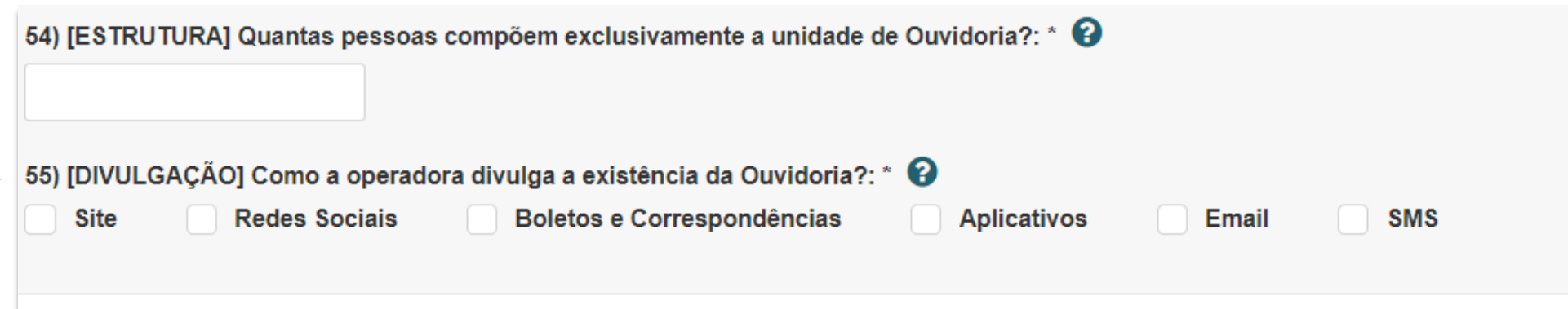
50) [RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: \* ?  
☒ SIM ☐ NÃO

51) [RECOMENDAÇÕES] Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: ?  
  
4000 caracteres restantes.

~~52) [RECOMENDAÇÕES] Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?: ?~~  
  
4000 caracteres restantes.

53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2024?: \* ?  
☒ Não houve recomendações propostas no período anterior ☐ Implementadas ☐ Em fase de implementação ☐ Não implementadas

No item 54, informar o **quantitativo de pessoas** que compõem a unidade de Ouvidoria, incluindo o ouvidor.



54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?: \* ?

55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?: \* ?

☐ Site ☐ Redes Sociais ☐ Boletos e Correspondências ☐ Aplicativos ☐ Email ☐ SMS

## ATENÇÃO!

No item 55, informar como a existência é divulgada pela operadora.

No item 56, informar se a ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na NIP

No item 58, informar se a ouvidoria conhece o IDSS da operadora e a pesquisa de satisfação que o acompanha

56) [ACOMP] A Ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na NIP?: \* ?  
☐ SIM ☐ NÃO

57) [ACOMP] A Ouvid tomou alguma ação para tentar reduzir a quantidade de NIPs? Se sim, descreva.: ?  
  
4000 caracteres restantes.

58) [ACOMP] A Ouvid conhece o IDSS da oper. e a pesq. de satisfação junto ao consumidor que o integra?: \* ?  
☐ SIM ☐ NÃO

59) [ACOMP] A Ouvid fez alguma sugestão de melhoria com base nesses documentos? Se sim, descreva.: ?  
  
4000 caracteres restantes.

Cancelar Salvar

## ATENÇÃO!

Caso a resposta do item **56** seja “Sim”, o item **57** deve ser preenchido.

## ATENÇÃO!

Caso a resposta do item **58** seja “Sim”, o item **59** deve ser preenchido.

Finalizado o preenchimento, clicar em **SALVAR**.



Se algum **CAMPO OBRIGATÓRIO** não for preenchido, aparecerão avisos na lateral e no topo da página. **Atenção ao item 46!**

Informe o número do processo.

A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.

A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.

A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.

A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?' é obrigatória.

A informação adicional '9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2025?' é obrigatória.

Operadora ▾

Informe o número do processo.

A informação adicional '1) Ano dos dados informados' é obrigatória.

A informação adicional '2) E-mail do responsável pela Ouvidoria' é obrigatória.

A informação adicional '3) Telefone de contato' é obrigatória.

A informação adicional '4)[REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?' é obrigatória.

A informação adicional '9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2025?' é obrigatória.

A informação adicional '50)[RECOMENDAÇÕES] A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?' é obrigatória.

A informação adicional '53) [RECOMENDAÇÕES] Como considera o estágio de implementação das recomendações feitas em 2024?' é obrigatória.

A informação adicional '54) [ESTRUTURA] Quantas pessoas compõem exclusivamente a unidade de Ouvidoria?' é obrigatória.

A informação adicional '55) [DIVULGAÇÃO] Como a operadora divulga a existência da Ouvidoria?' é obrigatória.

A informação adicional '56) [ACOMP] A Ouvidoria acompanha o desempenho da operadora na NIP?' é obrigatória.

A informação adicional '58)[ACOMP]A Ouvid conhece o IDSS da oper. e a pesq. de satisfação junto ao consumidor que o integra?' é obrigatória.

Se todos os campos obrigatórios forem preenchidos, aparecerá uma janela com um rascunho do formulário do REA-Ouvidorias. Incluindo os itens que não foram preenchidos.

Neste momento, o ouvidor pode conferir os dados antes de enviar o documento.

**Atenção! Clicar em confirmar nesta janela NÃO ENVIA automaticamente o formulário para a ANS!**

Documento Automático

dynamiccontent.properti... 1 / 2 100%

Operadora: REGISTRO – NOME DA OPERADORA  
Processo Número nº: 33910XXXXXXXXXX  
Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Eu, NOME DO RESPONDENTE, declaro que enviei as informações abaixo da operadora NOME DA OPERADORA (REGISTRO) conforme solicitado.

1) Ano dos dados informados: :  
2) E-mail do responsável pela Ouvidoria: :  
3) Telefone de contato: :  
4) [REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?:  
5) [REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2025?:  
6) [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2025:  
7) [REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:  
8) [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:  
9) [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2025?  
10) [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2025?  
11) [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2025:  
12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail:  
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente:  
14) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelas Redes Sociais:  
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Site:  
16) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Telefone:  
17) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por Outros Canais:  
18) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Administrativo:  
19) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Cobertura assistencial:  
20) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Financeiro:  
21) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Rede credenciada/referenciada:  
22) [TEMA] Quantidade de manifestações sobre o tema Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC):  
23) [TEMA] Quantidade de manifestações de tipo Consulta:

Fechar Confirmar

Conferir os dados e clicar em **CONFIRMAR**.

- A página do formulário será atualizada e os campos não poderão ser editados.

Não utilizar estes itens.

Se precisar alterar algum item, clicar em **EDITAR**.

Botões para **VISUALIZAR** e **BAIXAR** a declaração de envio.

Clicar em **ENVIAR**.

**Atenção! O formulário só será recebido pela ANS se o envio for corretamente concluído.**

The screenshot shows the 'Documentos' section of the form. It includes a table with one row containing a PDF document. Below the table is the 'Anexos' section, which is currently empty. At the bottom right, there are 'Fechar' and 'Enviar' buttons. Red arrows point from the text annotations to these specific elements: from 'Não utilizar estes itens.' to the 'Inserir Petição' and 'Reutilizar documentos protocolados' buttons; from 'Se precisar alterar algum item, clicar em EDITAR.' to the 'Editar' button; from 'Botões para VISUALIZAR e BAIXAR a declaração de envio.' to the download and view icons in the document table; and from 'Clicar em ENVIAR.' to the 'Enviar' button.

**Documentos**  
Petição: \* ?  
+ Inserir Petição

Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.

Nome	Descrição	Data do Documento	
.pdf	Documento gerado sistemicamente no REA-OUIDORIAS do Ouvidoria.	16/12/2025 15:38	

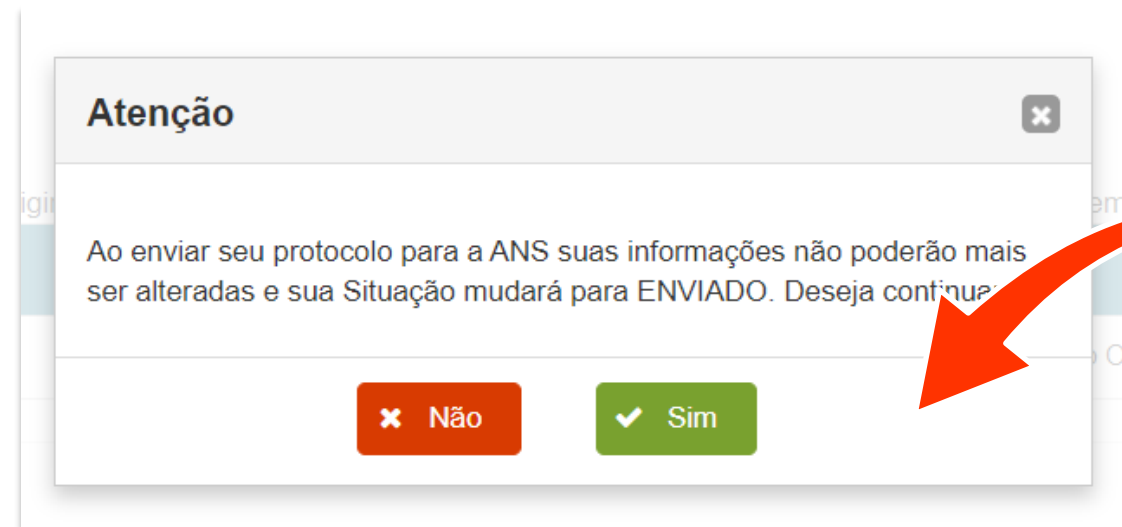
**Anexos:** ?  
+ Inserir Anexo Reutilizar documentos protocolados

Nome	Descrição	Tipo do Documento	Data do Documento	
Nenhuma anexo vinculado até o momento.				

Fechar Enviar



- Ao clicar em “Enviar”, aparecerá uma janela de confirmação.



Após clicar em “Sim”, o sistema avaliará seu formulário.

**SE O FORMULÁRIO ESTIVER CORRETO,**  
será enviado para a Ouvidoria da ANS.

**SE O FORMULÁRIO ESTIVER INCORRETO,**  
serão exibidos avisos sobre as  
inconsistências encontradas.

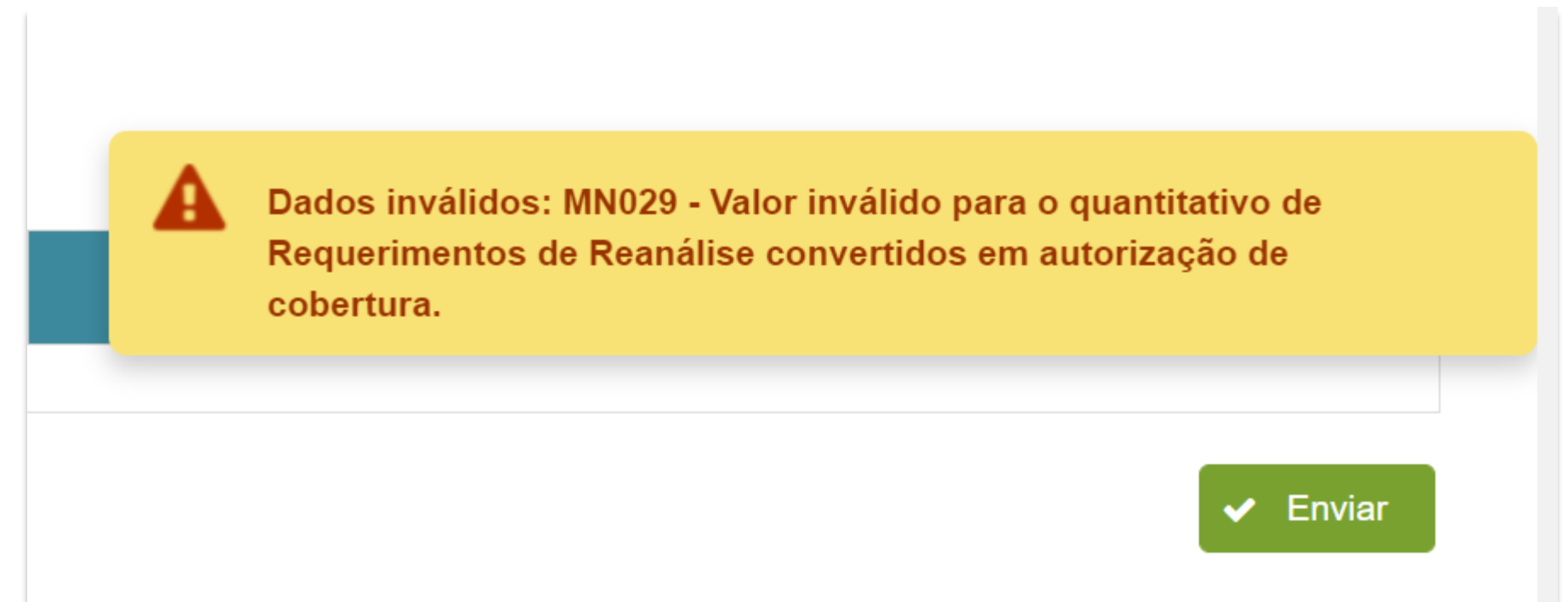
**Atenção!** O protocolo eletrônico da ANS **NÃO ACEITARÁ**  
formulários com inconsistências.

- Os avisos sobre as inconsistências aparecerão na lateral e no topo da tela.
- Os avisos são específicos para cada tipo de erro encontrado.
- Sugere-se que se tire um *print* desses erros para efetivar os ajustes necessários.

Exemplos de avisos sobre inconsistências:

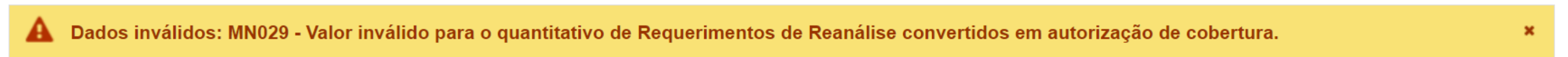
Lateral da página

Topo da página

A screenshot of a sidebar notification. It features a yellow background with a red warning triangle icon on the left. The text inside the notification reads: "Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura." Below the notification, there is a green button with a white checkmark and the text "Enviar".

! Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura.

✓ Enviar

A screenshot of a top notification. It features a yellow background with a red warning triangle icon on the left. The text inside the notification reads: "Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura." On the right side of the notification, there is a small red 'x' icon.

! Dados inválidos: MN029 - Valor inválido para o quantitativo de Requerimentos de Reanálise convertidos em autorização de cobertura. x

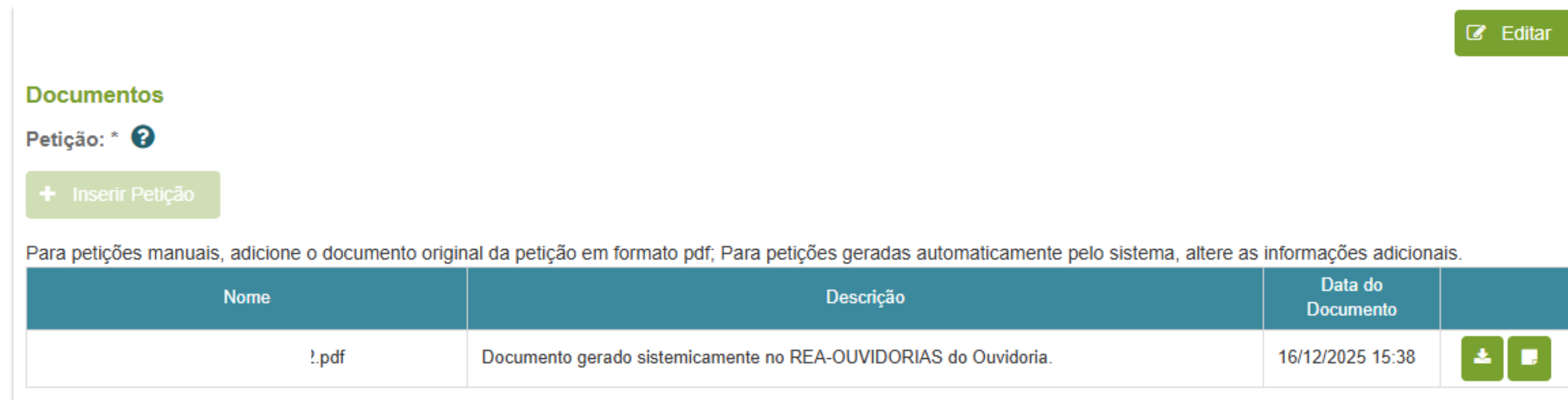
Petição

Informações Básicas



↺ Histórico de Alterações

- Caso apareçam avisos sobre as inconsistências, clicar em “Editar” e corrigir o formulário;
- O protocolo eletrônico da ANS não aceitará formulários com inconsistências.

**Atenção!** Tirar um *print* nos avisos de erro antes clicar em “Editar”. Vai facilitar nas correções necessárias.



The screenshot shows a web interface for document management. At the top right, there is a green button labeled 'Editar' with a pencil icon. A large red arrow points from the text above to this button. Below the button, the section is titled 'Documentos'. Under this title, it says 'Petição: \* ?' and there is a green button with a plus icon and the text 'Inserir Petição'. Below this, a message states: 'Para petições manuais, adicione o documento original da petição em formato pdf; Para petições geradas automaticamente pelo sistema, altere as informações adicionais.' Below the message is a table with four columns: 'Nome', 'Descrição', 'Data do Documento', and an empty column. The table has one row of data. In the last column of the row, there are two green buttons: one with a download icon and one with a print icon.

Nome	Descrição	Data do Documento	
!.pdf	Documento gerado sistemicamente no REA-OUVIDORIAS do Ouvidoria.	16/12/2025 15:38	 



- Realizar os acertos necessários e repetir o processo para enviar o formulário.
- Se o formulário estiver correto, os avisos de erro não aparecerão e o formulário será recebido pela Ouvidoria da ANS.



**Atenção!** Quando o formulário é enviado à Ouvidoria da ANS, aparece um **aviso** na lateral e no topo da página.



A petição com número de protocolo n. 2021393321200001123 do processo

foi concluída com sucesso.



- O documento que comprova do envio do formulário do REA-Ouvidorias à ANS é o **Recibo Eletrônico de Protocolo**. **Salve e guarde este documento.**
- O passo a passo para obtenção deste recibo está descrito nas páginas 45 a 47 deste tutorial.



The screenshot displays the ANS logo at the top, followed by the title 'Recibo Eletrônico de Protocolo' and the subtitle 'Sistema de Protocolo Eletrônico'. Below this, a message states: 'O Protocolo Eletrônico registrou o recebimento da petição descrita abaixo:'. A large box contains the 'Número de Protocolo: 2025393321200000078'. At the bottom, under the heading 'Dados do Protocolo', the label 'Operadora:' is visible.



## COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

- A partir do momento que o usuário salva o formulário é possível fechar e continuar depois.
- Passo a passo para acessar um protocolo e dar continuidade ao preenchimento:
  - Clicar em **Pesquisar Protocolos**
  - Selecionar a aba **Petições**
  - Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
  - Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
  - Selecionar o assunto **REA-OUVIDORIAS**
  - Selecionar a situação **Rascunho**
  - Clicar em **Pesquisar**
  - Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar continuidade, conforme figura a seguir:





## COMPLEMENTO DE FORMULÁRIO JÁ INICIADO

### Pesquisar Protocolos

**⚠️ ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações

Petições

Tipo de Protocolo de Petições:

Ouvidoria

Data Inicial:

02/12/2025

Data Final:

17/12/2025

Assunto:

REA-OUVIDORIAS

Situação:

Rascunho





+ Filtros Adicionais

Limpar

Gerar Relatório (.csv)

Pesquisar

Petições - Ouvidoria - REA-OUVIDORIAS

Número de Rascunho	Processo Administrativo	Atualizado em	Ação
26803670393321		16/12/2025 15:44	 
26803655393321		11/12/2025 10:43	 

Clicar o botão verde do rascunho que será complementado e **seguir com o preenchimento.**

### ATENÇÃO!

Essas ações são habilitadas exclusivamente para as operadoras. A ANS não pode alterar os formulários.

## CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

- A operadora pode consultar o formulário depois de enviado, mas não pode alterá-lo.
- Passo a passo para consultar o formulário enviado:
  - Clicar em **Pesquisar Protocolos**
  - Selecionar a aba **Petições**
  - Opcionalmente, clicar no botão **Limpar** para limpar os filtros de pesquisa
  - Selecionar o tipo de protocolo **Ouvidoria**
  - Selecionar o assunto **REA-OUVIDORIAS**
  - Clicar em **Pesquisar**
  - Clicar no **botão verde** na coluna “Ação” na linha onde se encontra o protocolo que deseja dar consultar, conforme figura a seguir.



CONSULTA DE FORMULÁRIO JÁ ENVIADO

Pesquisar Protocolos

**⚠️ ATENÇÃO:** Caso você não esteja visualizando algum protocolo é porque você não possui acesso a ele. Será necessário solicitar o acesso ao representante legal ou ao(s) usuário(s) que o representante legal delegou a concessão de acesso. [Veja aqui](#) a lista completa dos protocolos.

Notificações

Petições

Tipo de Protocolo de Petições:

Ouvidoria

Data Inicial:

02/12/2025

Data Final:

17/12/2025

Assunto:

REA-OUIDORIAS

Situação:

Enviado

+ Filtros Adicionais

✏️ Limpar

📄 Gerar Relatório (.csv)

🔍 Pesquisar

Petições - Ouvidoria - REA-OUIDORIAS

Protocolo Eletrônico	Processo Administrativo	Enviado em	Ação
2025393321200000078		17/12/2025 07:01	<div></div>

Clicar o botão verde para visualizar o formulário enviado.







## COMPROVANTE DE ENVIO DO FORMULÁRIO

### Visualizar Petição

#### Informações Básicas

 Gerar Comprovante em PDF

 Histórico de Alterações

Protocolo Eletrônico: 2025393321200000078

Situação: Enviado

**Tipo de Protocolo:**  
Ouvidoria

**Assunto:**  
REA-OUVIDORIAS

**Data de Criação:**  
17/12/2025 06:59

**Enviado em:**  
17/12/2025 07:01

Na página seguinte operadora também poderá **gerar o arquivo .pdf** do formulário enviado.



Dúvidas sobre o REA-Ouvidorias devem ser enviadas para o *e-mail* abaixo. Informe o **REGISTRO ANS** e a **RAZÃO SOCIAL** da operadora.

**[rea-ouvidorias@ans.gov.br](mailto:rea-ouvidorias@ans.gov.br)**



# Obrigada!



DISQUE ANS  
0800 701 9656



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



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)



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



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



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

