

REA-OUVIDORIAS 2026

TUTORIAL PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

OUVIDORIA DA ANS



Dezembro/2025

- 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
- 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 (Tutorial do segundo acesso ao Portal da Operadora – ANS)

The video thumbnail shows the text "Portal Operadoras" and "Cadastro de usuários". The YouTube interface includes a play button, a progress bar at 0:13 / 1:29, and other control buttons.

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).

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar **Portal Operadoras**

Login

Informe seu usuário e senha para acessar a aplicação ou reinicie com seu eToken inserido na porta USB.

Usuário

Senha

Acessar

Esqueci minha senha!

1º passo: Clicar em “Protocolo Eletrônico”

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

The screenshot shows the ANS Portal Operadoras interface. At the top left is the ANS logo and the text "Agência Nacional de Saúde Suplementar". In the center, it says "Portal Operadoras 1.5.0". On the right, there are fields for "NOME DO OUVIDOR" and "REGISTRO – NOME DA OPERADORA" with a bell icon showing 52 notifications. Below this is a navigation bar with "Operadora" and "Protocolo Eletrônico" buttons; the "Protocolo Eletrônico" button is highlighted with a red arrow pointing to it. The main content area has a header "Protocolo Eletrônico" and two buttons: "Pesquisar Protocolos" (with a magnifying glass icon) and "Iniciar Petição" (with a pencil icon). A large red arrow points to the "Iniciar Petição" button.

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

The screenshot shows a web-based form for filling out a REA-Ouvidorias request. At the top, there is a dropdown menu labeled "Operadora". Below it, a section titled "Petição" contains a warning message: "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." Under this, there's a section for "Informações Básicas". It includes a note about entering an electronic protocol number if it's a new petition from an existing notification, and two input fields: "Número do protocolo originário:" with a "Limpar" button and a "Pesquisar" button, and "Assunto: *". The "Assunto" field has a dropdown menu open, showing the option "REA-OUVIDORIAS". Red arrows point from the text "Não preencher este item" to the "Número do protocolo originário:" input field and the "Assunto" dropdown menu.

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:

Assunto: *

Ouvidoria

REA-OUVIDORIAS

- 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/REA_Ouvidorias_2026_Modelo_do_formulario.pdf



- A página do formulário do REA-Ovidorias 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.

Tipo de Protocolo Ouvidoria	Assunto REA-OVIDORIAS
---------------------------------------	---------------------------------

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 n° 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 n° 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.

The screenshot shows a form with the following fields:

- Item 4: [REANÁLISE] A Ouvidoria recebeu algum requerimento de reanálise assistencial em 2025?: *
- Radio button "NÃO" (unchecked)
- Radio button "SIM" (checked and circled in red)
- Item 5: [REANÁLISE] Por que a Ouvidoria não recebeu requerimentos de reanálise assistencial em 2025?:
- A large red X is drawn over the input field.
- Item 6: [REANÁLISE] Informar o quantitativo de requerimentos de reanálise recebidos em 2025:
- An input field with a red circle around it.
- Item 7: [REANÁLISE] Quantitativo de requerimentos de reanálise convertidos em autorização de cobertura:
- An input field with a red circle around it.
- Item 8: [REANÁLISE] Informar o principal motivo para conversão em autorização de cobertura:
- An input field with a red circle around it.

Below the input fields, there is a note: "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.

The screenshot shows a digital form with the following fields:

- Question 9: [MANIFESTAÇÃO] A Ouvidoria recebeu alguma manifestação própria de ouvidoria em 2024?: *
Two radio buttons are present: "NÃO" (unchecked) and "SIM" (checked). A red arrow points from the text above to this button.
- Question 10: [MANIFESTAÇÃO] Por que a Ouvidoria não recebeu manifestações próprias de ouvidoria em 2024?:
A large empty text area for input, with a placeholder "4000 caracteres restantes".
- Question 11: [MANIFESTAÇÃO] Informar o quantitativo de manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2024:
A text input field containing "100,00".

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

Preenchimento do REA-Ouvidorias: Manifestações próprias de ouvidoria – Canais de atendimento

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

ATENÇÃO!

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

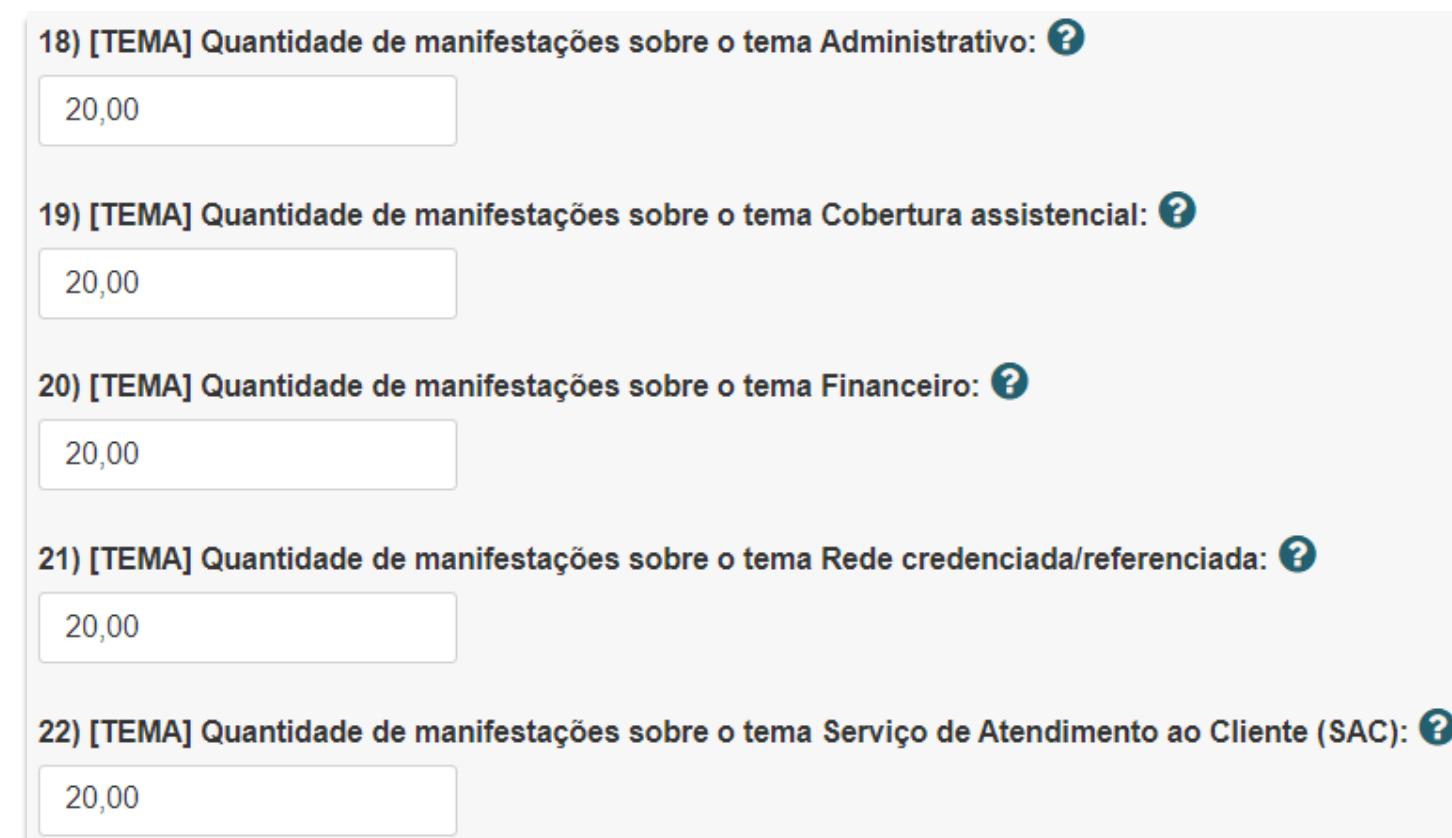
12) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas por E-mail: ?	20,00
13) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas Presencialmente: ?	20,00
14)[CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo Aplicativo ou Redes sociais da operadora: ?	20,00
15) [CANAL] Quantidade de manifestações recebidas pelo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

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.

- 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:

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):

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

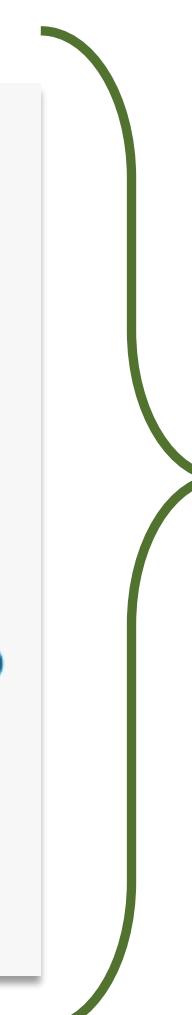
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 100 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

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.

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

28) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Administrativo: <input type="text" value="4,00"/>
29) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Cobertura assistencial: <input type="text" value="4,00"/>
30) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Financeiro: <input type="text" value="4,00"/>
31) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema Rede credenciada/referenciada: <input type="text" value="4,00"/>
32) [RECLAMAÇÕES - TEMA] Quantidade de RECLAMAÇÕES sobre o tema SAC: <input type="text" value="4,00"/>

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

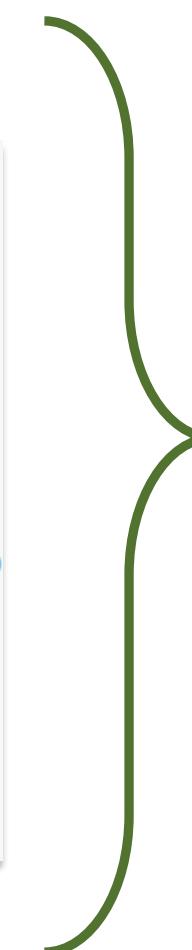
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam ao tema Cobertura, Rede credenciada e assim por diante.

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:	<input type="text" value="5,00"/>
34) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Coletivo empresarial:	<input type="text" value="5,00"/>
35) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas do tipo de contrato Individual/Familiar:	<input type="text" value="5,00"/>
36) [RECLAMAÇÕES - TIPO] Quantidade de RECLAMAÇÕES vindas de Outro tipo de contrato :	<input type="text" value="5,00"/>



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

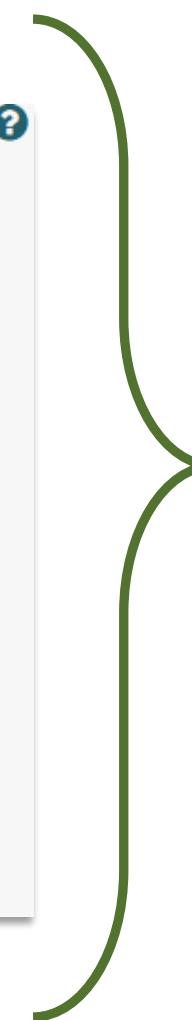
Agora o ouvidor deve informar quantas dessas 20 se referiam a Contrato Coletivo Adesão, Coletivo Empresarial, Individual/Familiar ou outro.

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.

- 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**.

Preenchimento do REA-Ovidorias: Indicadores sobre o tempo de resposta

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

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

Total de 5
manifestações



TMRO:

Somatório dos
tempos = 49 dias

$$\text{TMRO:} \frac{\text{Somatório dos tempos de finalização de todas as manifestações recebidas}}{\text{Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas}}$$

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

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

- 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



PRDP:

$$\frac{\text{Quantidade total de manifestações finalizadas em até 7 dias úteis}}{\text{Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas}} \times 100$$

3 manifestações com tempo de finalização até 7 dias

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

$$\text{PRDP} = 60 (\%)$$

- 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



PRDPP:

$$\frac{\text{Quantidade total de manifestações finalizadas entre o } 8^{\circ} \text{ e o } 30^{\circ} \text{ dia útil}}{\text{Quantidade total de manifestações recebidas e finalizadas}} \times 100$$

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

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

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

- 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



PRFP:

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

1 manifestação com tempo de finalização fora do prazo

$$\begin{aligned} PRFP &= (1 \div 5) \times 100 \\ PRFP &= 20 \% \end{aligned}$$

- 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.

The screenshot shows a digital form with three questions about customer service evaluation:

- Question 47: "A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?". The "NÃO" radio button is selected and highlighted with a red circle. A red arrow points from the text above to this button.
- Question 48: "Informar o total de respondentes:". This question has a red "X" drawn over it.
- Question 49: "De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?". The "Sem avaliação" radio button is selected and highlighted with a red circle. A red "X" is also drawn over this question.

- 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.

The image shows a screenshot of a digital form with three questions about customer service evaluation:

- 47) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] A Ouvidoria possui avaliação de seu atendimento?:
The question has two radio button options: 'NÃO' and 'SIM'. The 'SIM' option is circled in red, and a red arrow points to it from the left.
- 48) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] Informar o total de respondentes:
This question has a text input field which is circled in red.
- 49) [AVALIAÇÃO-OUVIDORIA] De uma forma geral, como o seu atendimento foi avaliado?:
The question has five radio button options: 'Sem avaliação', 'Ótimo', 'Bom', 'Regular', 'Ruim', and 'Péssimo'. The first option 'Sem avaliação' is circled in red.

- 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.

The screenshot shows a form with the following items:

- 50) [RECOMENDAÇÕES]** A Ouvidoria fez recomendações para melhoria do processo de trabalho da operadora?: * NÃO (The 'NÃO' option is circled in red, and there is a red arrow pointing to it from the text above.)
- 51) [RECOMENDAÇÕES]** Informar, resumidamente, as recomendações propostas.: (The input field is crossed out with a large red X.)
- 52) [RECOMENDAÇÕES]** Por que a ouvidoria não fez recomendações de melhoria?: (The input field is circled in red.)
- 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-Ovidorias 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?: ?

~~(Input field)~~

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 Ovidoria, incluindo o ouvidor.

ATENÇÃO!

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

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

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

Site Redes Sociais Boletos e Correspondências Aplicativos Email SMS

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.

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

ATENÇÃO!

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

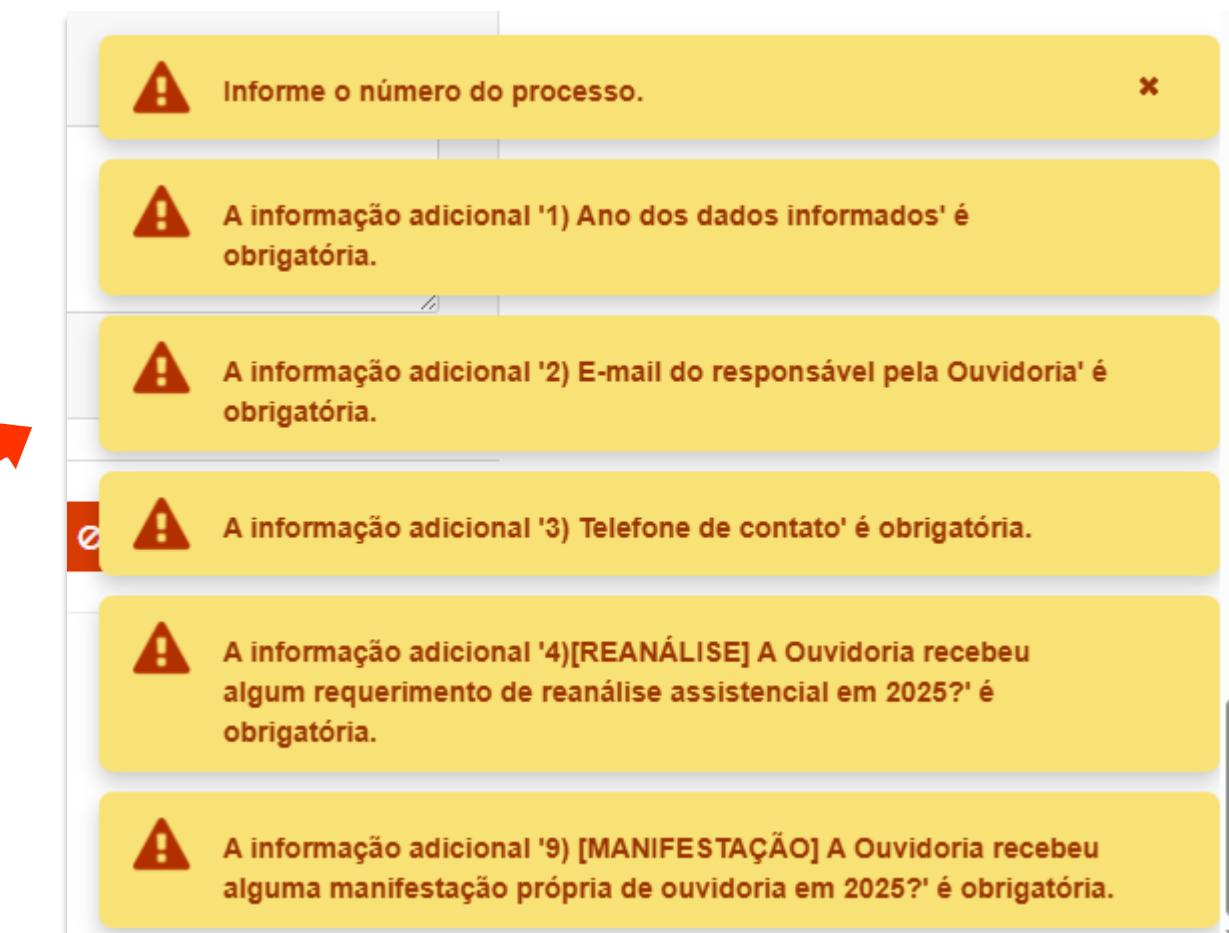
ATENÇÃO!

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

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

Operadora ▾

A 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 conhecce o IDSS da oper. e a pesq. de satisfação junto ao consumidor que o integra?' é obrigatória.



Preenchimento do REA-Ouvidorias: Envio do formulário

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!**

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

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

Não utilizar
estes itens.

The screenshot shows the 'Documentos' section of the form. It includes a table for documents and a table for attachments. The 'Documentos' table has columns: Nome, Descrição, and Data do Documento. The first row shows a document named 'Document.pdf' with the description 'Documento gerado sistematicamente no REA-OUVIDORIAS do Ouvidoria.' and the date '16/12/2025 15:38'. The 'Anexos:' section below it shows a table with columns: Nome, Descrição, Tipo do Documento, and Data do Documento. It displays the message 'Nenhuma anexo vinculado até o momento.' At the bottom right are 'Fechar' and 'Enviar' buttons.

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

Clicar em ENVIAR.

Se precisar alterar
algum item, clicar
em EDITAR.

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

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



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

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

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

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:

Topo da página

Lateral da página



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

Enviar

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.



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 sistematicamente 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.



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 **Ovidoria**
 - 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-OVIDORIAS

Situação:
Enviado

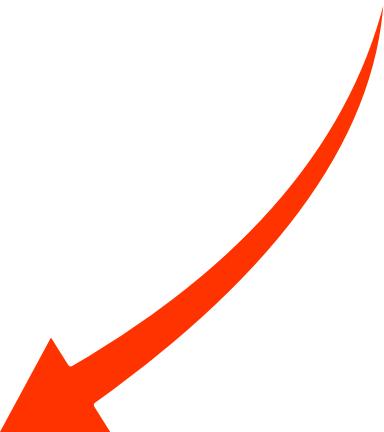
+ Filtros Adicionais

Limpar **Gerar Relatório (.csv)** **Pesquisar**

Petições - Ouvidoria - REA-OVIDORIAS

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

Clicar o botão verde para visualizar o formulário enviado.



COMPROVANTE DE ENVIO DO FORMULÁRIO

Visualizar Petição

Informações Básicas

Protocolo Eletrônico: 2025393321200000078

Situação: Enviado

Tipo de Protocolo:
Ouvidoria

Assunto:
REA-OVIDORIAS

Data de Criação:
17/12/2025 06:59

Enviado em:
17/12/2025 07:01

 [Gerar Comprovante em PDF](#)

[Histórico de Alterações](#)

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

Obrigada!



DISQUE ANS
0800 701 9656



Formulário eletrônico
www.ans.gov.br



Atendimento presencial
12 Núcleos da ANS



Atendimento exclusivo
para deficientes auditivos
0800 021 2105



[ans.reguladora](#)



[@ANS_reguladora](#)



[company/ans_reguladora](#)



[@ans.reguladora](#)



[ansreguladoraoficial](#)

