Outlook

ENC: RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA ANS 2025

De Gabinete Presidência Senado Federal <presidencia@senado.leg.br>
Data Ter, 31/03/2026 18:11
Para Jacqueline de Souza Alves da Silva <JACQUES@senado.leg.br>

2 anexos (1.016 KB)
Oficio_35377044.html; Relatorio_de_35385913_Relatorio_de_Gestao_da_Ouvidoria_2025__1_.pdf;

-----Mensagem original-----
De: Sen. Davi Alcolumbre <sen.davialcolumbre@senado.leg.br>
Enviada em: terça-feira, 31 de março de 2026 15:26
Para: Gabinete Presidência Senado Federal <presidencia@senado.leg.br>
Assunto: ENC: RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA ANS 2025

Carolina Monteiro Rocha
Assessora Parlamentar Senador Davi Alcolumbre Senado Federal Anexo II, Ala Senador Afonso Arinos, Gabinete 10
70165-900 Brasília - DF
Telefone: + 55 (61) 3303-6717

“Antes de imprimir, pense em seu compromisso com o Meio Ambiente.”

-----Mensagem original-----
De: ANS/E-mail institucional da Ouvidoria <ouvidoria@ans.gov.br> Enviada em: terça-feira, 31 de março de 2026 15:06
Para: Sen. Davi Alcolumbre <sen.davialcolumbre@senado.leg.br>
Assunto: RELATÓRIO DE GESTÃO - OUVIDORIA ANS 2025

[You don't often get email from ouvidoria@ans.gov.br. Learn why this is important at https://aka.ms/LearnAboutSenderIdentification]

Boa tarde,

Seguem anexo a este e-mail, OFÍCIO nº: 4/2026/OUVID/DICOL e Relatório de Gestão Ouvidoria ANS - 2025.

Atenciosamente,

Equipe da Ouvidoria

Av. Augusto Severo, 84 - Bairro Gloria Telefone: 0800 701 9656
CEP 20021-040 Rio de Janeiro/RJ - http://www.ans.gov.br

OFÍCIO nº: 4/2026/OUVID/DICOL

Rio de Janeiro, 30 de março de 2026.

Ao Excelentíssimo Senhor
Senador Davi Alcolumbre
Presidente do Senado Federal
Praça dos Três Poderes
Brasília – DF
CEP.: 70.165-900

Assunto: **Relatório de Gestão Ouvidoria 2025 - Ouvidoria da ANS**

Excelentíssimo Senhor Presidente do Senado Federal,

Cumprimentando-o cordialmente, em observância ao disposto no artigo 22, inciso III, da Lei nº 13.848, de 2019, encaminho o Relatório de Gestão – 2025 da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Resumidamente, neste estudo são apresentadas informações sobre o atendimento às manifestações e sobre outras atividades desempenhadas pela unidade no ano passado.

Sendo o que se apresenta para o momento, coloco-me à disposição e manifesto votos de estima e de consideração.

Atenciosamente,

Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Cristina Cardoso Guedes**, **Ouvidor (substituto)**, em 31/03/2026, às 12:44, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3ºdo art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **35377044** e o código CRC **DE03C1B9**.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2025

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2026

VENDA PROIBIDA
VENDA PROIBIDA

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2025

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Relatório de Gestão da Ouvidoria

2025

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

Rio de Janeiro | 2026

VENDA PROIBIDA
VENDA PROIBIDA

©2026. 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.
O conteúdo desta, e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar, pode ser acessado na página http://www.ans.gov.br/biblioteca/index.html

Versão online

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

DIRETORIA COLEGIADA – DICOL
Diretoria de Desenvolvimento Setorial – DIDES
Wadih Nemer Damous Filho
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
Lenise Barcellos de Mello Secchin

OUVIDOR INTERINO
João Paulo Dias de Araujo (Até Outubro/2025)
Fernanda Cristina Cardoso Guedes (A partir de Outubro/2025)

EQUIPE OUVIDORIA
Ana Luiza Compagnoni Ramos
Fernanda Freire da Silva Porto
Letícia Ferreira Pacheco
Mariana Correa de Carvalho Melim
Plácido Carvalho Catunda da Cruz
Vanessa Ventura de Oliveira

PROJETO GRÁFICO
Gerência de Comunicação Social – GCOMS/SECEX/PRESI

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

Ficha Catalográfica

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

Relatório de gestão: Ouvidoria – 2025. / Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, março. 2026.
955Kb; ePUB.

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

CDU 346.7

Catalogação na fonte – Biblioteca ANS
Sergio Pinheiro Rodrigues – CRB n. 7/3684

SUMÁRIO EXECUTIVO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) apresenta, neste Relatório de Gestão, os principais resultados das atividades desenvolvidas ao longo de 2025. A unidade tem como missão fortalecer o diálogo entre a sociedade e a Agência, assegurando aos usuários um canal qualificado de participação, escuta e encaminhamento de demandas relacionadas aos serviços prestados pela ANS. Nesse contexto, a Ouvidoria atua como instância de mediação entre a sociedade e a administração pública, contribuindo para o aprimoramento da atuação regulatória da Agência.

Em 2025, a Ouvidoria recebeu 8.389 manifestações, das quais 7.468 seguiram o fluxo de tratamento, pois versavam sobre a ANS ou seus agentes e foram respondidas diretamente pela unidade. As demais (que somam 921), 609 foram encaminhadas a outros órgãos ou ouvidorias e 312 foram arquivadas por motivos como duplicidade ou perda de objeto. Entre os encaminhamentos, a maior parte foi direcionada ao Ministério da Saúde, pois tratavam de assunto de competência daquela pasta.

A análise temática indica que o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo” permaneceu como o mais recorrente, representando 24,2% das manifestações próprias de ouvidoria, especialmente em relação à análise preliminar de demandas NIP, com 21,9 % de ocorrências. Embora permaneça como o tema mais frequente, o resultado representa redução significativa em relação a 2024, quando o indicador foi de 44,4%.

Em termos de eficiência operacional, observou-se redução do prazo médio de resposta às manifestações, que passou de 5,4 dias em 2024 para 4,3 dias em 2025, resultado significativamente inferior ao prazo máximo legal de 30 dias previsto para resposta conclusiva às manifestações de ouvidoria.

Além do tratamento das manifestações, a Ouvidoria desenvolveu iniciativas voltadas ao aprimoramento da gestão e da comunicação institucional. Destaca-se o projeto “Simplificar Ouvidoria”, realizado em parceria com o Laboratório de Inovação da ANS, que promoveu a revisão dos modelos de respostas encaminhadas aos cidadãos com base nos princípios da linguagem simples.

Em 2025, o acompanhamento da Carta de Serviços da ANS foi continuado e resultou na sugestão de alterações em quasse todos os 44 serviços analisados. A atuação junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da Agência, instrumento de participação social, por meio do qual foram realizadas três consultas públicas aos conselheiros ao longo de 2025, permitiu coletar percepções dos usuários sobre a qualidade e a efetividade dos serviços prestados pela ANS.

No âmbito do monitoramento das ouvidorias das operadoras de planos de saúde, destaca-se a elaboração do Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias, que consolida informações enviadas pelas operadoras sobre o funcionamento dessas unidades. O relatório evidencia elevado grau de adesão ao cadastro das ouvidorias junto à ANS, que alcançou mais de 92,6% das operadoras com registro ativo, além de fornecer indicadores relevantes sobre volume de manifestações recebidas, tempo médio de resposta e recomendações de melhoria no atendimento aos beneficiários.

LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS EM 2025 10

GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2021 A 2025 10

GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2023 A 2025 12

GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO 13

GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2024 E 2025 14

GRÁFICO 6 - RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA 22

GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA 23

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 - MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA 11

TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2025 15

TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA 16

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES 19

TABELA 5 - OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA 32

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 - CAPA DO REA-OUVIDORIAS 2025 40

FIGURA 2 - PEÇA DA CAMPANHA “DIGA O QUE PENSA, AJUDE A MELHORAR” 41

FIGURAS 3,4 E 5 - PEÇAS DA CAMPANHA EXTERNA 41

SUMÁRIO

CAPÍTULO 1 APRESENTAÇÃO 8

CAPÍTULO 2 ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025 9

2.1 ASSUNTOS ABORDADOS NAS MANIFESTAÇÕES 15
2.2 APRIMORAMENTO DO TRATAMENTO DAS MANIFESTAÇÕES 20
2.3 PERFIL DOS USUÁRIOS: APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS DA ANS NO PAINEL RESOLVEU? 20
2.4 SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS 21

CAPÍTULO 3 OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025 28

3.1 QUALIFICAÇÃO DAS RESPOSTAS DA OUVIDORIA 28
3.2 ACOMPANHAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS DA ANS 30
3.3 CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ANS 31
3.4 CADASTRO DAS OUVIDORIAS DAS OPERADORAS 31
3.5 RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS (REA-OUVIDORIAS) 32
3.6 RELATÓRIOS PERIÓDICOS DA OUVIDORIA 34
3.7 CAMPANHAS DE COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA 35

CAPÍTULO 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS 36

REFERÊNCIAS 38

APÊNDICE A - PEÇAS DA CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO “CONSELHO DE USUÁRIOS DA ANS” 40

APÊNDICE B - RELATÓRIO DO ATENDIMENTO DAS OUVIDORIAS – REA-OUVIDORIAS 2024, ANO BASE 2023 41

CAPÍTULO 1

APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) é uma instância de participação cidadã no âmbito da Agência, atuando como canal de interlocução entre os usuários de seus serviços e a gestão institucional. Dotada de autonomia para o exercício de suas atribuições, a unidade integra a estrutura organizacional da Agência, vinculada à Diretoria Colegiada e compondo o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SisOuv) e a Rede Nacional de Ouvidorias (Renouv), tendo vinculação técnica com a Ouvidoria-Geral da União (OGU).

No desempenho de suas atividades, a Ouvidoria recebe, analisa e encaminha as manifestações dos cidadãos sobre a atuação da Agência e de seus agentes, podendo identificar, neste trabalho, oportunidades de melhorias, propondo recomendações e orientando gestores, contribuindo para o aprimoramento dos serviços prestados e para o aperfeiçoamento da gestão institucional. O registro dessas manifestações ocorre por meio do Portal Fala.Br, plataforma digital da Controladoria-Geral da União (CGU) que reúne os canais de ouvidoria do Poder Executivo Federal. Por meio do sistema, os usuários podem encaminhar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

A Ouvidoria da ANS também fortalece o controle e a participação social ao acompanhar o Conselho de Usuários da ANS, órgão consultivo composto por usuários dos serviços da Agência. Esse colegiado avalia a qualidade e a efetividade desses serviços.

Em 2025, a Ouvidoria da ANS passou por mudança de gestão no mês de outubro, com a nomeação de nova Ouvidora Substituta. No entanto, a unidade manteve a estrutura de equipe do ano anterior, composta pelo Ouvidor Substituto, quatro servidores e duas colaboradoras.

Este relatório apresenta, prioritariamente, os dados das manifestações recebidas em 2025 e o tratamento dado a elas. Aponta os principais assuntos e problemas identificados, as ações adotadas para aprimorar o atendimento e o perfil e o nível de satisfação dos usuários. Além disso, também descreve outras atividades realizadas pela Ouvidoria da ANS ao longo do ano, destacando-se a qualificação das respostas às manifestações, o acompanhamento da Carta de Serviços e do Conselho de Usuários da ANS, a implementação de oficina de linguagem simples, o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias), além do cadastro e atuação das ouvidorias das operadoras de planos de saúde e os relatórios periódicos elaborados.

CAPÍTULO 2

ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS EM 2025

O atendimento às manifestações dos usuários dos serviços públicos constitui a atividade fundamental de uma ouvidoria pública, como a da ANS, e representa um processo de trabalho essencial para o fortalecimento da cidadania e o aprimoramento da gestão pública. Ao tratar adequadamente as manifestações recepcionadas, a ouvidoria assegura ao cidadão um canal legítimo de escuta qualificada e de participação social. Com os avanços tecnológicos e a ampliação das formas de comunicação, os usuários de serviços públicos estão cada vez mais conscientes do seu direito de contribuir com decisões e de buscar solucionar suas demandas junto à administração pública. Em suma, o atendimento apropriado das manifestações fortalece a transparência e a confiança do cidadão nas instituições públicas, ao assegurar respostas claras, fundamentadas e em conformidade com os prazos legais.

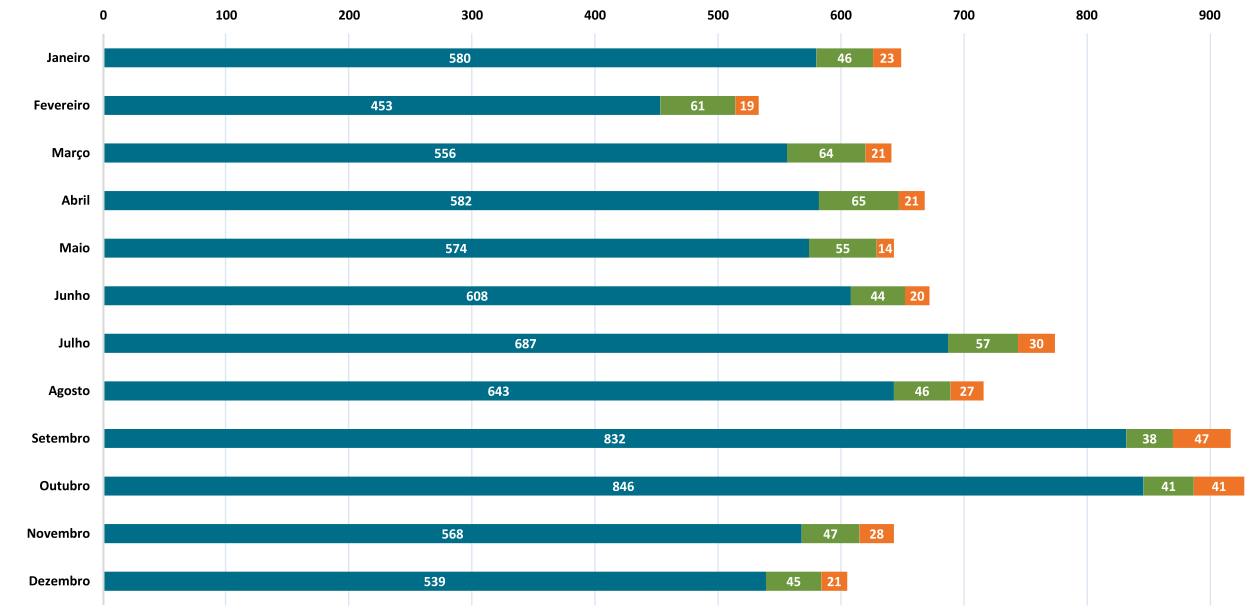
A Ouvidoria da ANS atua como intermediária entre a Agência e os usuários de serviços de saúde suplementar, assegurando que os beneficiários de planos de saúde, bem como outras pessoas físicas ou jurídicas impactadas pelos serviços prestados, possam apresentar suas demandas, conforme previsto na Lei nº 13.460, de 2017. No âmbito da ANS, o atendimento às manifestações de ouvidoria objetiva resolver o caso individual do demandante e utilizar seu teor para promover a qualificação dos serviços prestados pela Agência. A partir das bases de dados das demandas são realizados estudos estratégicos que possibilitam a identificação de falhas e de oportunidades de melhorias na atuação da ANS. Tais levantamentos podem servir como subsídios para a tomada de decisões contribuindo para o aprimoramento dos processos internos e para o alinhamento com as expectativas dos usuários. Ratifica-se, portanto, a Ouvidoria como unidade de grande relevância estratégica para a governança pública.

O fluxo de atendimento das manifestações pela Ouvidoria da ANS compreende uma fase inicial de triagem, em que a profissional responsável avalia o teor da demanda e realiza uma das seguintes ações: (I) arquiva, por motivos como duplicidade ou perda de objeto; (II) encaminha a outra ouvidoria pelo Fala.BR, quando o protocolo exige providências alheias às competências da ANS; e (III) designa a um dos membros da equipe que realizam o tratamento de manifestações, quando o tema da demanda é abrangido pelas atribuições da Agência. Nos encaminhamentos, esta Ouvidoria informa o usuário sobre as providências adotadas, garantindo transparência e acompanhamento da demanda. Evidencia-se que as denúncias são tratadas por procedimentos que preservam a identidade dos denunciantes. Quando a ouvidoria destinatária não utiliza o Fala.BR, os registros seguem o fluxo de tratamento e a resposta indica da unidade responsável.

Abaixo, o gráfico 1 detalha a destinação dada às 8.389 manifestações endereçadas à Ouvidoria da ANS ao longo do ano de 2025. Resumidamente, tem-se que: 312 foram arquivadas; 609 foram encaminhadas; e 7.468 seguiram o fluxo de tratamento e foram respondidas conclusivamente por esta unidade. No que tange aos encaminhamentos, é válido esclarecer que 83,4% (N=508) delas foram redirecionadas para o Ministério

da Saúde, órgão ao qual a ANS é vinculada. Este cenário é frequente em decorrência da confusão, por parte dos usuários, entre as atribuições do Ministério e as competências desta Agência Reguladora.

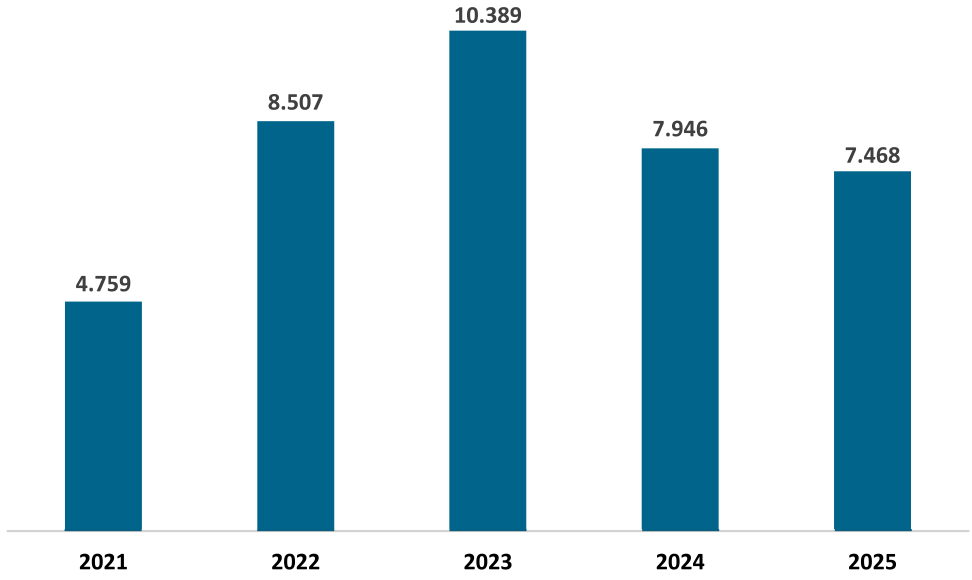
GRÁFICO 1 - QUANTIDADE MENSAL DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS, ENCAMINHADAS E ARQUIVADAS



Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

O gráfico 2 demonstra a evolução das manifestações que seguiram o fluxo de tratamento e foram respondidas conclusivamente pela Ouvidoria da ANS entre 2021 e 2025. Percebe-se que há crescimento no número de protocolos entre 2021 e 2023 e decréscimo nos anos seguintes. No contexto dos anos anteriores, cabe demarcar a pandemia causada pelo coronavírus SARS-CoV-2. Em 2021, houve vacinação em massa e a consequente redução dos casos graves enquanto em 2023 houve o controle progressivo da pandemia, o que favoreceu a retomada da rotina pela população, incluindo os procedimentos médicos eletivos. Em 2025, verificou-se redução de 6% (N=478) no quantitativo em relação a 2024.

GRÁFICO 2 – MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2021 A 2025



Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Avançando para o estudo dos canais de acesso utilizados pelos usuários para acionar a Ouvidoria da ANS, cumpre destacar que, desde 2018, a Ouvidoria da Agência utiliza a plataforma mantida e disponibilizada pela

CGU para recepcionar e tratar as manifestações. Atualmente, seu uso é obrigatório para todas as ouvidorias que integram o SisOuv. Denominada Fala.BR, a plataforma funciona integralmente em ambiente digital e permite a execução de todas as etapas do atendimento ao demandante. Ademais, o Fala.BR possibilita a extração de bases de dados para a elaboração de estudos estratégicos e permite que o usuário avalie o atendimento por meio de pesquisa de satisfação após o envio da resposta conclusiva. O acesso é realizado por meio do login único do Gov.br, garantindo simplicidade na interface, segurança no tratamento dos dados e rastreabilidade das ações.

Complementarmente, a Ouvidoria da ANS recebe manifestações através do Disque ANS (0800 701 9656, opção 5), pelo e-mail institucional (ouvidoria@ans.gov.br), pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI), além de oportunizar o acolhimento presencial da demanda, que pode ser feito, por exemplo, em reunião previamente marcada com membros da equipe. Nos três últimos casos, as demandas são cadastradas no Fala.BR pela equipe da Ouvidoria considerando normas como a Lei nº 13.709, de 2018 e a Portaria nº 116, de 2024, da CGU. O parágrafo 1º do artigo 12 da Portaria enuncia que: O ato de procurar a administração pública, por qualquer meio, para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR.

A tabela 1 evidencia a quantidade de manifestações recebidas pelos canais disponíveis bem como o percentual da participação deles em relação ao total. Nos últimos anos, o Fala.BR vem se consolidando como a principal porta de acesso a esta Ouvidoria e em 2025 acolheu 82% (N=6.123) dos protocolos. Em sentido oposto, os atendentes do Disque ANS cadastraram apenas 14,4% (N=1.076), menos da metade dos 33,6% apurados na edição anterior deste estudo. Os demais 3,6% (N=269) registros foram recebidos por canais diversos como o e-mail e o SEI. Considerando a importância do Disque ANS na captura de manifestações típicas de ouvidoria, esta unidade tem buscado entender possíveis causas da redução da participação do canal telefônico para, juntamente com a área técnica responsável, desenvolver soluções.

TABELA 1 – MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA SEGUNDO CANAL DE ENTRADA

CANAL	QTDE	%
Fala.BR	6.123	82,0%
Telefone	1.076	14,4%
Outros	269	3,6%
TOTAL	**7.468**	**100,0%**

Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

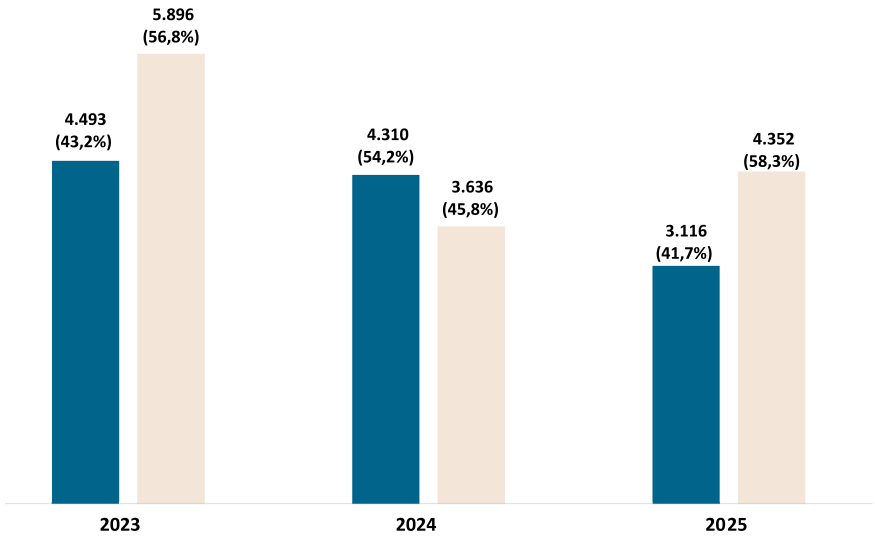
Evoluindo para o fluxo de tratamento das manifestações pertinentes à ANS, tem-se a classificação por propriedade de ouvidoria. Nesta etapa, avalia-se o conteúdo da demanda: se o demandante versa sobre a conduta da ANS e/ou seus colaboradores (própria de ouvidoria) ou sobre temas de competências das áreas técnicas da ANS (não próprias de ouvidoria). Geralmente, neste último caso, as demandas são reclamações sobre operadoras de planos de saúde ou consultas sobre saúde suplementar. Ambos os casos são de competência da Diretoria de Fiscalização (DIFIS). As manifestações não próprias de ouvidoria são prontamente respondidas com uma breve explicação sobre as atribuições da Ouvidoria da ANS e a indicação dos canais de atendimento disponibilizados pela DIFIS. Expõe-se que o trâmite da manifestação não é realizado internamente por razões como a necessidade de autenticação via Gov.br (nível prata ou ouro), exigências de segurança da informação e conformidade à Lei Geral de Proteção de Dados, além da necessidade de manutenção da

qualidade e parametrização dos dados coletados nos canais próprios da Agência.

As manifestações avaliadas como próprias de ouvidoria passam por um fluxo estruturado de procedimentos que envolve a classificação por tema, o encaminhamento às áreas responsáveis para levantamento de subsídios e o envio de resposta conclusiva ao cidadão. A análise detalhada destas demandas especificamente oferece a Ouvidoria um panorama valioso das preocupações mais recorrentes dos usuários, permitindo identificar oportunidades de aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços prestados pela ANS. No item 2.1 deste relatório, é feita uma análise detalhada do conteúdo das manifestações.

O gráfico 3 é dedicado à apresentação das manifestações respondidas pela Ouvidoria da ANS de 2023 a 2025 e inclui a designação de propriedade de ouvidoria. Inicialmente, verifica-se que dentre os três anos, 2025 foi quando a unidade recebeu a menor quantidade e o menor percentual de manifestações próprias de ouvidoria, 3.116 e 41,7%, respectivamente. Logo, verificou-se que além da queda de 6% no volume total de manifestações, houve redução de 27,7% (N=1.194) nas próprias de ouvidoria.

GRÁFICO 3 - QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA - 2023 A 2025



Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

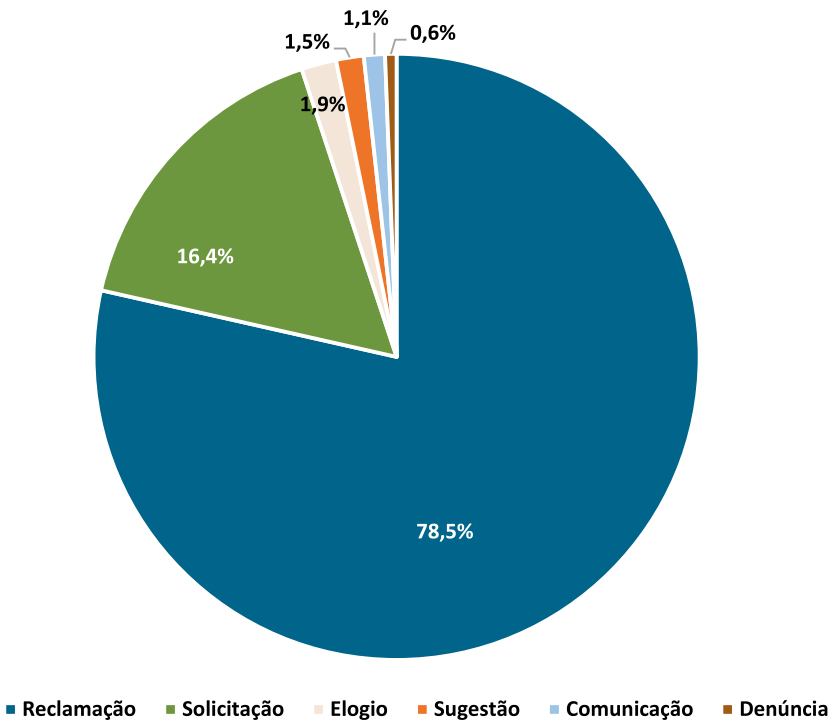
A classificação das manifestações segundo o tipo é essencial para uma ouvidoria tendo em vista que permite, por exemplo, relacionar os serviços prestados ao nível de satisfação dos usuários. Ao registrar uma manifestação no Fala.BR, o usuário associa sua demanda a um dos tipos disponíveis: denúncia, elogio, reclamação, solicitação ou sugestão. No decorrer do tratamento, o servidor responsável revisa essa classificação e, se necessário, ajusta a tipologia inicial com o objetivo de assegurar um tratamento mais consistente das informações. A Inteligência Artificial do próprio Fala.BR, treinada com dados históricos das manifestações, sugere o tipo mais adequado tanto para o demandante quanto para quem trata o protocolo.

O gráfico 4 é dedicado ao detalhamento das 3.116 manifestações próprias de ouvidoria recebidas no período conforme a tipologia. Assim como ocorrido em anos anteriores, a porção ocupada pelas reclamações é a maior, 78,5% (N=2.447). Contudo, verificou-se considerável recuo em comparação com os 88,7% apurados no ano passado. Além das reclamações, as demais manifestações foram classificadas como segue: “Solicitação” 16,4% (N=511), “Elogio”, 1,9% (N=58), “Sugestão”, 1,5% (N=46), “Comunicação”, 1,1% (N=35) e “Denúncia”, 0,6% (N=19). O tipo “Comunicação” é atribuído às denúncias anônimas. Em razão desta característica, o denunciante fica impossibilitado de acompanhar a demanda e de receber a resposta

conclusiva. Apesar de ser anônima, a “Comunicação” segue o fluxo normal de tratamento por esta Ouvidoria.

Seguindo as diretrizes da OGU/CGU, os elogios recebidos foram comunicados aos servidores ou responsáveis pelos serviços reconhecidos, bem como às chefias correspondentes. Quanto às denúncias, cada uma delas passou por análise para verificar critérios mínimos de admissibilidade. Quando tais critérios foram identificados, os protocolos foram: (i) direcionados às áreas técnicas ou unidades internas competentes; (ii) respondidas diretamente ao demandante; ou (iii) enviadas a órgãos externos competentes para as providências cabíveis.

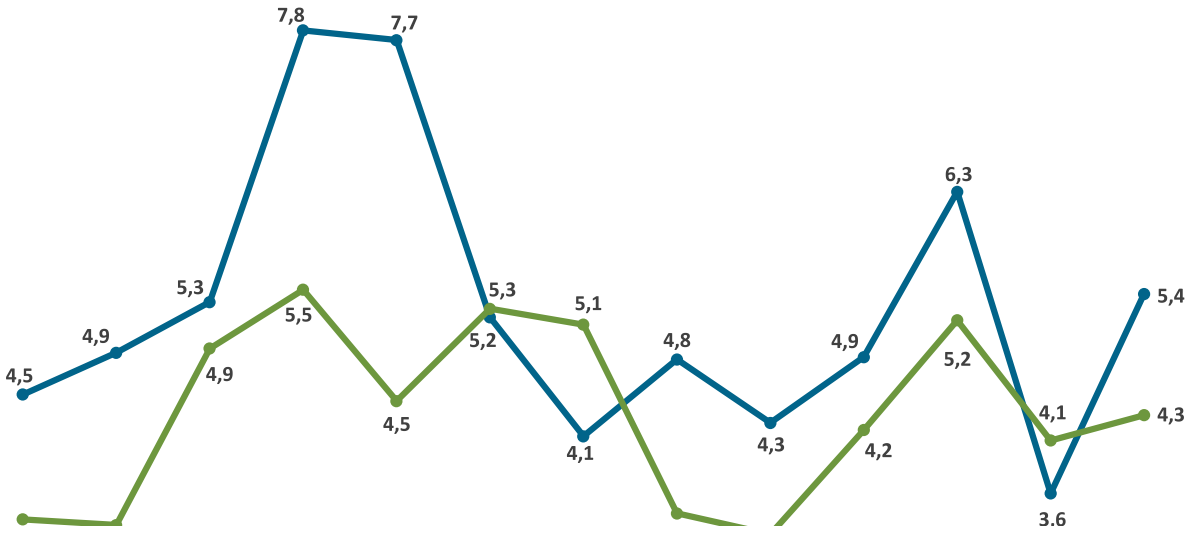
GRÁFICO 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TIPO



Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

O gráfico 5 demonstra a média mensal de dias para a finalização das 7.468 manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANS nos anos de 2024 e 2025. Observa-se que de um ano para o outro houve redução do prazo médio de 5,4 dias para 4,3. Em nove meses de 2025 a média foi abaixo do mesmo mês do ano anterior, as exceções foram junho, julho e dezembro. Além do empenho da equipe em resolver as questões dos usuários com celeridade, há que se ponderar a influência da redução do volume das manifestações próprias de ouvidoria de 2024 para 2025. Estas demandas, em geral, requerem subsídios das áreas técnicas e maior tempo para envio da resposta conclusiva.

GRÁFICO 5 - MÉDIA MENSAL DE DIAS PARA FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES RESPONDIDAS PELA OUVIDORIA DA ANS – 2024 E 2025



Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

Com vistas a conferir ainda mais transparência às informações prestadas e favorecer o controle social, entende-se que é relevante detalhar o tempo de finalização das demandas recebidas considerando a propriedade de ouvidoria. A tabela 2 aborda segregadamente as manifestações próprias de ouvidoria das não próprias indicando os prazos médio, mínimo e máximo para o envio das respostas conclusivas pela Ouvidoria da ANS em 2025.

Em média, as 3.116 manifestações típicas de ouvidoria foram finalizadas em 9 dias a contar da data da abertura no Fala.BR. O prazo máximo de 101 dias foi registrado em uma denúncia que foi respondida conclusivamente por esta unidade em 7 dias. Esta demanda foi encaminhada à área de correição da ANS, que realizou os procedimentos cabíveis e cadastrou resposta conclusiva no e-PAD. Automaticamente, este sistema atualizou a demanda no Fala.BR em decorrência da conclusão do processo de admissibilidade, ocorrida 101 dias após a abertura do protocolo e alterou sua data de finalização. O prazo mínimo de finalização de 0 dias consta para aquelas manifestações que foram respondidas no mesmo dia do cadastro, tanto para as próprias como para as não próprias de ouvidoria.

No conjunto das 4.352 manifestações não próprias de ouvidoria, o prazo médio para finalização foi de 1 dia. O prazo máximo de 195 ocorreu em uma demanda que tramitou por dois órgãos diferentes e foi encaminhada à ANS 193 dias após abertura. A resposta conclusiva foi enviada por esta Ouvidoria apenas 2 dias após o recebimento da manifestação.

TABELA 2 - TEMPO DE FINALIZAÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES SEGUNDO CLASSIFICAÇÃO DE PROPRIEDADE DE OUVIDORIA EM 2025

TEMPO DE FINALIZAÇÃO (DIAS)	PRÓPRIAS DE OUVIDORIA	NÃO PRÓPRIAS DE OUVIDORIA
Média	9	1
Mínimo	0	0
Máximo	101	195
Qtde de manif.	3.116	4.352

Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

Ante os esclarecimentos prestados, resta claro que a Ouvidoria da ANS observou plenamente as normas da OGU/CGU no que tange ao prazo para envio de resposta conclusiva ao demandante, que é de 30 dias. Faculta-se a prorrogação por igual período mediante justificativa no Fala.BR. Nos casos em que uma manifestação é encaminhada entre ouvidorias por meio do Fala.BR, inicia-se novo prazo de 30 dias para seu tratamento pela unidade recebedora. Ainda assim, para fins de mensuração do tempo total de resolução da demanda, permanece considerada a data original de registro da manifestação.

2.1 Assuntos abordados nas manifestações

O processo de tratamento das manifestações compreende a etapa de classificação do teor conforme o tema abordado pelo usuário. Com o objetivo de constituir bases de dados qualificadas e consistentes, capazes de subsidiar a elaboração de relatórios gerenciais e análises estratégicas, a plataforma Fala.BR possibilita a categorização das demandas por assunto, subassunto e tags. Esta atividade tem papel central na atuação da Ouvidoria, posto que viabiliza a sistematização das informações, a identificação de padrões e a produção de diagnósticos mais precisos sobre a qualidade percebida pelos usuários em relação aos serviços prestados pela Agência.

A classificação adequada das manifestações conforme o tema abordado contribui, ainda, para o monitoramento de pontos de melhorias institucionais, a avaliação da efetividade das medidas regulatórias implementadas e a proposição de aprimoramento. Nesse contexto, considerando que alguns temas são mais caros aos usuários dos serviços da Agência, há alguns anos a Ouvidoria da fez a opção de trabalhar com tags únicas, por exemplo, “Atuação da ANS”, e com tags subdivididas, como “Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão” e “Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão”, a depender do grau de complexidade e especificidade do tema tratado. O tema central é o “macrotema” e a subdivisão, o “microtema”.

No decorrer dos anos, percebeu-se que oito macrotemas agregam a maior parte das manifestações direcionadas à Ouvidoria da ANS. Em 2025, especificamente, 67,7% (N=2.111) dos protocolos foram abrangidos por um desses macrotemas. Levando em consideração a relevância destes assuntos, eles foram subdivididos em microtemas, o que favorece um acompanhamento mais refinado destes tópicos que se apresentam como fundamentais para os usuários dos serviços prestados pela ANS. A tabela 3 dispõe, em ordem decrescente, as manifestações próprias de ouvidoria recebidas em 2025 conforme macrotemas e microtemas.
Segundo o quadro, o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo” foi predominante, representando

24,2% (N=755) deste grupo de demandas, com destaque para aquelas classificadas como “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”, 21,9% (N=683). Essa classificação abrange as manifestações relativas à ausência ou à demora na resposta de processos abertos pelos usuários, ainda pendentes de análise preliminar pela fiscalização da Agência.

Na edição anterior deste relatório, observou-se que este macrotema foi identificado em 46,7% (N=2.014) dos protocolos. Conjectura-se que a entrada em vigor da Resolução Normativa – RN nº 623, de 2024, e outras ações implementadas pela Agência tenham influenciado positivamente este resultado. Há expectativa de que o novo modelo de fiscalização da saúde suplementar contribua para a redução do tempo de análise das reclamações direcionadas à ANS e, consequentemente, à sua Ouvidoria.

Na segunda posição figurou o macrotema “Rol de Procedimentos”, abordado em 10,6% (N=330) dos protocolos. Em 2024, foram 147, ou seja, aumento de 124,5% (N=183) de demandas de um ano para o outro. O Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde está em constante atualização e representa um dos principais mecanismos de participação social na ANS. Por isso, o assunto tende a permanecer em evidência. Considera-se ainda o impacto dos crescentes questionamentos sobre inclusão de tratamentos do Transtorno do Espectro Autista (TEA) no Rol, que podem estar refletindo em maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria da ANS sobre esse tema.

O macrotema “Reajuste” motivou 9,7% (N=301) acessos à Ouvidoria da ANS e ocupou a terceira posição na tabela. Embora a ANS dê transparência à metodologia de cálculo do índice de reajuste dos planos de saúde, frequentemente os beneficiários reclamam do índice anual comparando-o com o reajuste do salário mínimo, por exemplo. Cita-se um caso específico que impulsionou a quantidade de protocolos sobre reajuste em 2025: a transferência de carteira da Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro (Registro ANS: 393321) para a Unimed do Estado do Rio de Janeiro - Federação Estadual das Cooperativas Médicas (Registro ANS: 312363). Em caráter extraordinário e na tentativa de reduzir os efeitos de desequilíbrio na carteira, a Agência autorizou que a Unimed Ferj praticasse um ajuste técnico nas mensalidades. Desta forma, em 2024 e em 2025 o reajuste aplicado pela operadora para aqueles que migraram da Unimed-Rio foi acima do percentual estabelecido pela ANS. Consulte o esclarecimento da ANS sobre o assunto.

Os outros cinco macrotemas representaram as seguintes porções das demandas típicas de ouvidoria: “Sistemas da ANS”, 7,5% (N=234); “Disque ANS”, 7,2% (N=224); “Portabilidade”, 5,2% (N=162); “Andamento da demanda/processo”, 2,4% (N=74); “Fale Conosco”, 0,6% (N=18); e “Dados do Setor”, 0,4% (N=13). Por fim, tem-se a classificação “Outros”, que engloba 28 temas e abrange 32,3% (N=1.005) das citadas demandas.

TABELA 3 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO TEMA

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	**QTDE**	**%**
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	683	21,9%
Demora na resposta da demanda/processo	53	1,7%
Demora na resposta da demanda/processo – Rede Credenciada	9	0,3%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise de reabertura	4	0,1%

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	**QTDE**	**%**
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador	3	0,1%
Demora na resposta da demanda/processo – Processo sancionador - Análise em segunda instância	1	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de operadora	1	0,0%
Demora na resposta da demanda/processo – Demanda de informação	1	0,0%
DEMORA NA RESPOSTA DA DEMANDA/PROCESSO - SUBTOTAL	**755**	**24,2%**
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	290	9,3%
Rol de Procedimentos - Sugestão de inclusão	40	1,3%
ROL DE PROCEDIMENTOS - SUBTOTAL	**330**	**10,6%**
Reajuste - Plano coletivo	175	5,6%
Reajuste - Plano individual	96	3,1%
Reajuste - Faixa etária	29	0,9%
Reajuste - Plano antigo	1	0,0%
REAJUSTE - SUBTOTAL	**301**	**9,7%**
Sistemas da ANS - COMPROVA	117	3,8%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	96	3,1%
Sistemas da ANS - SEI	9	0,3%
Sistemas da ANS - TISS	5	0,2%
Sistemas da ANS - Outros	4	0,1%
Sistemas da ANS - Portal Operadoras	3	0,1%
SISTEMAS DA ANS - SUBTOTAL	**234**	**7,5%**
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	106	3,4%

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	**QTDE**	**%**
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS	73	2,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Queda da ligação	14	0,4%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Recusa de registro	13	0,4%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Indisponibilidade do sistema	8	0,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Resposta insuficiente	8	0,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Tempo de espera	2	0,1%
DISQUE ANS - SUBTOTAL	**224**	**7,2%**
Portabilidade - Normal	137	4,4%
Portabilidade - Especial	25	0,8%
PORTABILIDADE - SUBTOTAL	**162**	**5,2%**
Andamento da demanda/processo	47	1,5%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise preliminar da demanda NIP	25	0,8%
Andamento da demanda/processo – Discordância do resultado da análise do processo sancionador	2	0,1%
ANDAMENTO DA DEMANDA/PROCESS - SUBTOTAL	**74**	**2,4%**
Atendimentos prestados pela ANS – Fale Conosco	18	0,6%
FALE CONOSCO - SUBTOTAL	**18**	**0,6%**
Dados do setor - Dados abertos	11	0,4%
Dados do setor	2	0,1%
DADOS DO SETOR - SUBTOTAL	**13**	**0,4%**
OUTROS	**1.005**	**32,3%**
TOTAL	**3.116**	**100,0%**

Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

Dando foco aos microtemas, elaborou-se a tabela 4, em que são descritos e elencados em ordem decrescente os 10 rótulos mais utilizados para classificar as 3.116 manifestações próprias de ouvidoria em 2025. Estes 10 assuntos foram abordados em 67,9% (N=2.115) demandas típicas de ouvidoria e os 32,1% (N=1.001) restantes agruparam 53 outros tópicos.

Seguindo o padrão dos anos anteriores, "Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP" ocupa a primeira posição da tabela, tendo sido o tema de 21,9% (N=683) dos protocolos.

Contudo, comparando esta edição do Relatório de Gestão com a anterior, observa-se considerável queda na concentração, tendo em vista que em 2024 o resultado apurado neste indicador foi 44,4% (N=1.912). Tem-se diferença absoluta de 1.229 manifestações, em linha com a exposição sobre a tabela 3.

TABELA 4 - MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA SEGUNDO ASSUNTOS MAIS FREQUENTES

MANIFESTAÇÕES PRÓPRIAS DE OUVIDORIA		
ASSUNTO	**QTDE**	**%**
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	683	21,9%
Rol de Procedimentos - Questionamento de inclusão ou não inclusão	290	9,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	258	8,3%
Reajuste - Plano coletivo	175	5,6%
Sem classificação - Tema não classificado	139	4,5%
Portabilidade - Normal	137	4,4%
Sistema da ANS - COMPROVA	117	3,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Portal ANS	114	3,7%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	106	3,4%
Sistemas da ANS - Guia de Plano	96	3,1%
OUTROS (53 ASSUNTOS)	**1.001**	**32,1%**
TOTAL	**3.116**	**100%**

Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

Avalia-se que em 2025, apesar da redução no volume total de manifestações e de demandas típicas de ouvidoria, houve evolução na forma como as demandas foram tratadas. O prazo médio para envio das respostas conclusivas diminuiu e a concentração das reclamações em um único tema foi menor, permitindo a unidade avaliar outros temas para possíveis aprimoramentos. A Ouvidoria tem se dedicado a qualificar as respostas e ampliar o percentual de manifestações típicas acolhidas, reafirmando seu papel de transformar as demandas recebidas em recomendações para a melhoria contínua dos serviços prestados.

2.2 Aprimoramento do tratamento das manifestações

Ao longo de 2025, a Ouvidoria da ANS manteve esforços contínuos voltados ao aprimoramento do tratamento das manifestações recebidas, com foco na qualificação das respostas encaminhadas aos cidadãos e cidadãs, na padronização de procedimentos e na promoção de maior clareza, objetividade e resolutividade.

A análise dos dados consolidados nos relatórios trimestrais de 2025, disponibilizados por meio dos painéis de Business Intelligence (Power BI) no portal da agência, permitiu identificar padrões recorrentes nas manifestações, bem como desafios relacionados à melhor comunicação com os usuários. Esse acompanhamento permanente subsidia ações de melhoria contínua, orientadas não apenas por indicadores quantitativos, mas também por aspectos qualitativos do atendimento prestado.

Nesse contexto, foi realizada atividade de capacitação voltada aos colaboradores que atuam no Disque ANS, com o objetivo de qualificar o cadastro e o tratamento das manifestações, fortalecendo a compreensão sobre a relevância da atividade de ouvidoria no âmbito da administração pública.
Foram abordadas orientações sobre características que definem uma manifestação própria de ouvidoria, seu correto registro e consulta no sistema Fala.BR, incluindo o fluxo de atendimento, os procedimentos e os prazos aplicáveis. Também foram enfatizados os cuidados necessários no tratamento de dados pessoais dos manifestantes, em conformidade com a legislação vigente, reforçando o compromisso institucional com a proteção de dados e a segurança da informação.

Além disso, como resposta aos desafios para maior uniformidade no tratamento das manifestações, foram adotadas medidas estruturantes visando melhorias desse processo. Foi reforçada a utilização integral do sistema Fala.BR como ferramenta exclusiva para a tramitação das manifestações, assegurando maior rastreabilidade, padronização dos fluxos e controle dos prazos de atendimento; o tratamento das denúncias passou a contar com a atuação de servidores específicos para esta tarefa; outra medida relevante foi a designação de profissional responsável pela triagem inicial das manifestações, com vistas à correta classificação das demandas e à resposta imediata àquelas caracterizadas como não próprias de ouvidoria, contribuindo para a celeridade do atendimento e para a adequada orientação aos usuários.

As iniciativas implementadas ao longo do ano também contribuíram para o aprimoramento dos fluxos internos de resposta, favorecendo maior consistência textual, diminuição de retrabalho e fortalecimento da percepção de transparência e responsividade institucional por parte dos usuários.
O trabalho desenvolvido nos modelos de resposta buscou reduzir ambiguidades, evitar jargões excessivamente técnicos e fortalecer a dimensão pedagógica das respostas, sem prejuízo do rigor técnico e normativo que caracteriza a atuação da ANS.

Esse movimento está em consonância com as boas práticas de ouvidoria pública, que reconhecem a comunicação clara como elemento central para a efetivação dos direitos dos usuários de serviços públicos.

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

O controle social é exercido quando a sociedade participa do acompanhamento e da fiscalização da atuação da Administração Pública. Para ampliar a transparência e facilitar o controle social, a CGU criou o “Painel Resolveu?”. O painel é uma plataforma digital que reúne informações extraídas da Plataforma Fala.BR, permitindo o acesso aos dados das manifestações de ouvidoria recebidas pelos órgãos públicos. Os dados

disponibilizados no “Painel Resolveu?” também apoiam o aprimoramento da gestão pública, uma vez que podem auxiliar na identificação de padrões, desafios e oportunidades de melhoria.

No “Painel Resolveu?” é possível acessar informações que indicam o perfil demográfico dos usuários da plataforma Fala.Br, como gênero, raça, faixa etária e localização. A partir de 2025, a plataforma também passou a divulgar os dados sobre escolaridade e profissão dos manifestantes. A seguir, são apresentados os dados sobre o perfil dos usuários que encaminharam manifestações à Ouvidoria da ANS no ano de 2025, com base em pesquisa realizada no dia 06/01/2026:

Sobre a faixa etária, 13,12% (N=877), das pessoas físicas que enviaram manifestações em 2025 responderam, correspondendo a um aumento no número de respostas em relação a 2024, passando de 52 para 877 manifestantes com idade informada.

Mantendo a tendência observada em 2024, 47,78% dos respondentes informaram ter entre 40 e 59 anos. Entre os demais, 25,66% declararam idade entre 60 e 79 anos; 24,17% entre 20 e 39 anos; 1,82% com mais de 80 anos e 0,57% entre 0 e 19 anos.

Quanto ao gênero, observou-se redução no número absoluto de respostas a esta questão, que passou de 1.289 pessoas, em 2024, para 981, em 2025. A maioria dos respondentes foi do sexo feminino (55,6%), em seguida apareceram 43,2% do sexo masculino e 1,2% de outro sexo.

Em relação à localização, 13,31% (N=890) dos manifestantes informaram esse dado. A maioria (27,11%) residia no Estado de São Paulo, seguida por 25,20% do Rio de Janeiro; 6,52% de Minas Gerais; 6,41% do Distrito Federal; 5,51% da Bahia; 3,94% de Pernambuco e 2,92% do Paraná. Assim como em 2024, verificou-se maior concentração de respondentes nos estados de São Paulo e Rio de Janeiro.

Apenas 10,48% (N= 701) dos manifestantes informaram sua raça ou cor. Entre os respondentes, 63,34% se declararam brancos; 26,96% pardos; 7,85% pretos e 0,86% amarelos. Manteve-se a tendência de 2024, com exceção da ausência de respondentes que se autodeclararam indígenas.

Este foi o primeiro ano de divulgação dos dados de escolaridade. Apenas 12,22% (N=817) dos manifestantes responderam a esse campo. Entre eles, 36,11% indicaram ter ensino superior; 29,50% ter pós-graduação; 22,89% ter ensino médio; 8,08% mestrado ou doutorado; 2,94% ensino fundamental e 0,49% não terem instrução formal.

As informações sobre profissão também foram divulgados pela primeira vez em 2025. Verificou-se que 12,22% (N=817) dos manifestantes informaram esse dado. As principais categorias foram: 15,79% empregados do setor privado; 10,16% servidores públicos federais; 8,20 % empresários ou empreendedores; 7,83% profissionais liberais ou autônomos, 6,24% servidores públicos estaduais; e, 5,75% professores. A maioria dos respondentes (28,03%,) informou exercer outras profissões e 7,22% marcaram a opção “Não Informado”.

A amostragem do perfil demográfico das pessoas físicas que apresentaram manifestações na Ouvidoria da ANS em 2025, permaneceu reduzida. Apenas cerca de 12,76% (N= 853) dos manifestantes informaram esses dados no cadastro do Fala.BR, situação semelhante à observada em 2023 e 2024.

2.4 Satisfação dos usuários

A plataforma Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação após o envio da resposta conclusiva ao cidadão que tenha cadastrado uma manifestação. O sistema encaminha um link para acesso à pesquisa,

que pode ser respondida de forma voluntária pelo usuário. Além do link, o cidadão também pode responder à pesquisa a qualquer momento. Para isso, basta acessar a opção “Consultar manifestações” em seu perfil no Fala.BR.

A pesquisa avalia a percepção do cidadão sobre o atendimento recebido durante o tratamento de sua manifestação de ouvidoria. O objetivo é medir a qualidade das respostas enviadas pelos órgãos públicos e identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços.
Os seguintes aspectos devem ser avaliados pelo usuário:

- se a demanda foi atendida;
- se a resposta foi fácil de compreender;
- se o usuário ficou satisfeito com o serviço prestado.

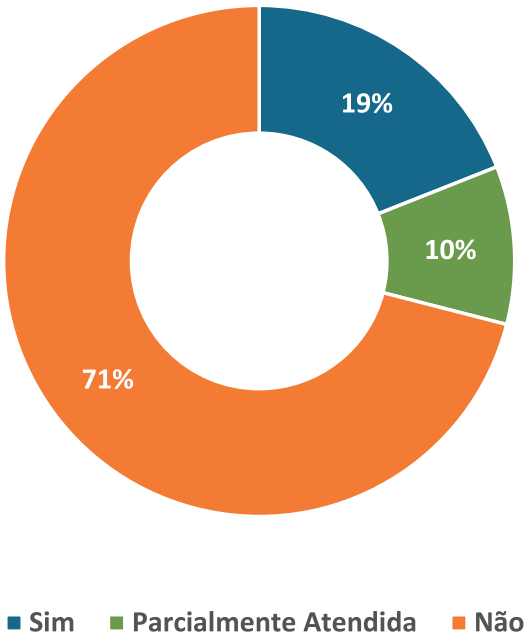
Os dados obtidos na pesquisa de satisfação alimentam o “Painel Resolveu?” da CGU. Essas informações permitem comparar o desempenho das ouvidorias dos órgãos públicos, identificar falhas na prestação dos serviços e fortalecer o controle social e a transparência.

A Ouvidoria da ANS consultou o “Painel Resolveu?” em 6 de janeiro de 2026 para analisar os resultados da pesquisa de satisfação do Fala.BR em 2025. A pesquisa contou com 300 respostas, número baixo comparado ao total de manifestações recebidas no período (N=7468). Esse quantitativo é semelhante ao registrado em série histórica recente. A Ouvidoria analisou todas as respostas recebidas, conforme descrito a seguir.

1 - Quanto ao atendimento à demanda apresentada.

O gráfico 6 demonstra que 71% (N=213) dos respondentes informaram que a demanda não foi atendida, 19% (N= 57) consideraram como atendida e 10% (N=30) avaliaram que a demanda foi parcialmente atendida. Os resultados mantêm o padrão semelhante ao já observado em 2024.

GRÁFICO 6 – RESOLUTIVIDADE DA DEMANDA

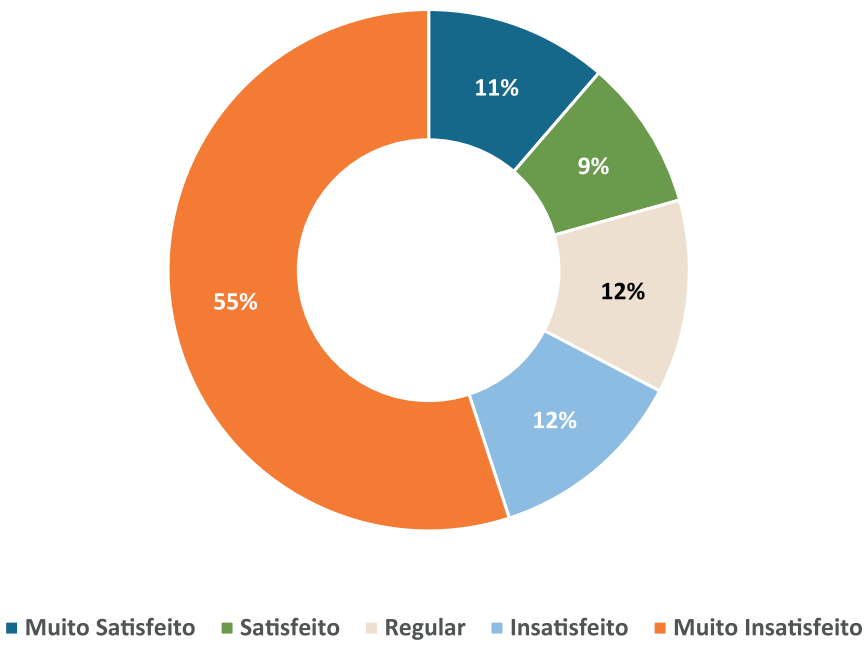


Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

2 - Sobre o nível de satisfação

O gráfico 7 mostra a percepção dos respondentes sobre o atendimento prestado pela Ouvidoria da ANS: 11% declararam-se muito satisfeitos, 9% satisfeitos, 12% avaliaram o atendimento como regular, 12% informaram estar insatisfeitos e 55% declararam-se muito insatisfeitos, tendência já observada em 2024 e 2023.

GRÁFICO 7 - SATISFAÇÃO QUANTO AO ATENDIMENTO DA OUVIDORIA



Fonte: Ouvidoria/ANS (2026).

Houve leve redução de usuários insatisfeitos (de 16% em 2024 para 12% em 2025) e satisfeitos (de 10% em 2024 para 9% em 2025) e leve aumento de avaliações regulares (de 8% em 2024 para 12% em 2025).

A pesquisa de satisfação do Fala.BR também permite aos usuários o registro de comentários sobre o atendimento. Em 2025, 205 respondentes utilizaram esse campo. A Ouvidoria realizou a análise qualitativa desses comentários.

As três principais causas de insatisfação dos usuários foram semelhantes às identificadas em 2024. A diferença esteve na ordem em que apareceram. Em 2025, a baixa qualidade das respostas enviadas passou a ser a principal causa de insatisfação, substituindo a forma de atuação da ANS como maior causa de insatisfação.

Em 2024, as causas de insatisfação apareceram na seguinte ordem:

(I) - Forma de atuação da ANS no exercício de suas competências;

(II) - Falta de objetividade das respostas enviadas;

(III) - A ANS não ter resolvido demandas individuais específicas dos respondentes.

Já em 2025, a ordem foi a seguinte:

(I) - Falta de objetividade e/ou qualidade das respostas enviadas;

(II) - Forma de atuação da ANS no exercício de suas competências;

(III) - A ANS não ter resolvido demandas individuais específicas dos respondentes.

Para ilustrar essas causas de insatisfação, apresentam-se a seguir trechos de comentários extraídos da pesquisa de satisfação realizada em 2025.

I - Falta de objetividade e/ou qualidade das respostas enviadas:

A falta de objetividade e de qualidade das respostas às manifestações de ouvidoria foi a maior causa de insatisfação dos usuários em 2025. Esse resultado mantém a tendência observada em 2024. Os usuários relataram que grande parte das respostas recebidas não esclareceu as questões apresentadas, como nos exemplos abaixo[1] .

> Bom dia,
>
> Minha questão não é sobre regras do aumento de idade, até porque tenho mais de 60 anos e agora só o aumento da ANS, a questão é:
>
> Porque o reajuste para maiores de 60 anos tem que ser igual ao de menores de 60 anos? até porque nós idosos temos a tendência de usar os Planos de Saúde mais do que os que menos de 60 anos.
>
> Fica a sugestão para ser encaminha aos órgãos competentes do Governo.
>
> Agradeço a atenção (GOMEZ, 2025).

> Faltou me informar parte da pergunta: se o medicamento está incluído na obrigatoriedade da infusão. Seria só o procedimento ou o procedimento juntamente com a medicação? (FERREIRA, 2025).

> Não foi respondida a resposta principal (FERNANDES, 2025).

Diante desta insatisfação com a objetividade e qualidade das respostas já observada em pesquisas anteriores, a Ouvidoria iniciou em 2025 um projeto de qualificação das respostas às manifestações. O projeto será detalhado no item 3.1 do presente relatório.

II - Forma de atuação da ANS no exercício de suas competências;

A atuação da ANS no exercício de suas competências regulatórias e fiscalizatórias foi a segunda principal causa de insatisfação apontada na pesquisa de satisfação. A análise dos comentários demonstra que o descrédito dos usuários em relação à atuação da Agência permaneceu em 2025.

1 As manifestações reproduzidas neste relatório foram transcritas tal como registradas pelos cidadãos, preservando-se sua redação original, inclusive eventuais incorreções gramaticais, com o objetivo de manter a fidelidade ao conteúdo e à forma das manifestações apresentadas.

Parte dos usuários reconhece que a competência da ANS está voltada à defesa dos interesses coletivos. Ainda assim, esses usuários cobram fiscalização mais efetiva e mais célere.

> A solicitação foi de fiscalização aos planos de saúde que cobram preços exorbitantes e não atendem satisfatóriamente o cliente. Essa queixa é geral e penso que os órgãos fiscalizadores deveriam ser mais atuantes e fiscalizar com responsabilidade os convênios que estão se aproveitando por não serem regularmente fiscalizados. Assim não atenderam meu pedido que seria fiscalizar (VICENTE, 2025).

> Essa resposta não resolve o problema e apenas reforça a ineficiência do processo. A teoria apresentada no texto é bonita e prolixa, mas na prática, a ANS falha em cumprir seu papel. Tenho reclamações paradas há anos, enquanto a operadora de plano de saúde continua atuando sem qualquer consequência real. Isso acontece justamente porque não há punição efetiva. Se a ANS realmente fiscalizasse e punisse as operadoras de forma rigorosa, elas não estariam lesando os consumidores dessa maneira. Mas, ao invés de agir, a ANS apenas acumula processos em uma fila interminável, sem qualquer urgência ou compromisso com a solução dos problemas.
>
> Meu caso envolve um problema de saúde que está impactando diretamente o meu trabalho. Não posso aguardar um "índice" ou uma "classificação" para que, só então, seja decidido se irão ou não tomar alguma atitude. A ANS deveria garantir que as operadoras cumpram suas obrigações, e não se esconder atrás de burocracias que favorecem unicamente os planos de saúde.
>
> É necessário que haja uma revisão imediata nos processos e que a ANS tome providências reais para corrigir essa situação absurda. Basta de omissão e ineficiência!" (DA CRUZ, 2025).

> Uma resposta padrão, que só reforça o que disse em minha reclamação. A ANS não serve para nada. Não tem prerrogativa para OBRIGAR a operadora a me pagar mas tem para advertir e multar, o que não fez até agora. Não é preciso ser nenhum especialista para saber que o prazo de 30 dias para o reembolso encerrou há mais de 8 meses. Mas a operadora vai continuar não pagando porque não tem NENHUM órgão regulador para proteger o cidadão. Enquanto a ANS não ficar insistindo, mandando notificações, multando de fato, eles vão continuar fazendo o que querem (DA SILVA, 2025).

Os comentários dos cidadãos também expressam percepções relacionadas ao tempo de tramitação das ações fiscalizatórias conduzidas pela ANS. Em alguns registros, os usuários manifestam preocupação quanto à efetividade das medidas adotadas diante de situações relatadas envolvendo operadoras de planos de saúde, especialmente em temas associados à garantia de direitos dos beneficiários no âmbito da saúde suplementar. Esse tipo de manifestação pode também indicar a necessidade de ampliar o esclarecimento aos usuários sobre os processos de fiscalização conduzidos pela Agência e sobre os ritos processuais que orientam a atuação regulatória da ANS.

III - Não resolução de demandas individuais específicas:

O terceiro motivo de insatisfação dos usuários em 2025 foi a não resolução de suas demandas individuais específicas pela ANS. Assim como nos anos anteriores, verificou-se que, apesar de parte dos respondentes

conhecer as competências da ANS para atuação em âmbito coletivo, outros ainda esperavam que a Agência resolvesse o problema individual relatado ao registrar uma reclamação contra o plano de saúde.

> Infelizmente não consegui resolver meu caso, simplesmente mandaram entrar em contato direto com o plano de saúde, já tinha feito isso antes através da ouvidoria deles e não obtive retorno (De Lima, 2025).

> Fiquei realmente surpresa com a ressalva da ANS, informando que não pode "obrigar" a operadora a cumprir uma determinação contida nas suas próprias normas. Acho horrível que a ANS não faça pontuações sobre os retornos dados "amigavelmente" pela prestadora, que simplesmente passou por cima da soberania da médica assistente e da norma de que o paciente tem de ter o tratamento integral, conforme solicitação médica. Portanto, gostaria sim de que meu filho e outros fossem beneficiados pela norma e que não precisassem ter que ir à justiça para obter os direitos que, na teoria, eles teriam. Muito chateada com isso. E a operadora segue reduzindo carga horária, prejudicando o tratamento das crianças ou onerando pais que para que o tratamento não seja interrompido, tiram do próprio bolso, mesmo tendo o plano que deveria cobrir (SILVA, 2025).

Esses resultados sugerem a importância de ampliar a compreensão dos usuários sobre as competências institucionais da ANS, especialmente quanto ao caráter coletivo de sua atuação regulatória, que não se confunde com o tratamento direto de demandas individuais de beneficiários de planos de saúde.

Os dados de 2025 também indicam que parte dos usuários ainda associa, de forma imprecisa, a resolução de seus problemas individuais à conclusão de análises fiscalizatórias conduzidas pela Agência. Nesse contexto, observa-se a relevância de tornar mais claros, desde o registro da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), o alcance e os limites da atuação institucional da ANS, preferencialmente com o uso de linguagem simples e acessível ao cidadão.

IV – Outros achados relevantes:

A pesquisa de satisfação mostrou que muitos usuários usam o campo de comentários para complementar a manifestação, com expectativa de receber resposta por esse canal. Diante dessa constatação, a Ouvidoria está ajustando suas respostas para orientar melhor os manifestantes sobre o uso correto deste espaço e a forma adequada de complementar as manifestações.

Embora a pesquisa de satisfação tenha registrado manifestações de insatisfação, também foram identificados diversos elogios e agradecimentos por parte dos usuários, conforme exemplificado nos registros apresentados a seguir.

> Gostaria de registrar meu agradecimento à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) pela intervenção eficaz que obrigou a empresa XXX[2] a assumir a responsabilidade pelo atendimento redirecionado a partir de seu próprio site.
>
> O referido site disponibilizou um link para atendimento via WhatsApp, por meio do qual recebi um boleto para pagamento. No entanto, posteriormente, a empresa alegou não localizar esse pagamento, gerando insegurança e transtornos.
>
> Graças à atuação da ANS, foi possível garantir que a empresa reconhecesse sua obrigação em todo o processo, desde a oferta do serviço até a conclusão do atendimento, assegurando maior transparência e respeito ao consumidor (De Jesus, 2025).

2 Foi omitido o nome da operadora.

Graças a Deus conseguimos resolver o problema o mais rápido possível, e da melhor forma! (Dos Santos, 2025).

Atualmente, o cliente da XXX tem passado por muitas situações desagradáveis e até constrangedoras, como: tempo de espera de atendimento no canal SAC, dificuldade de agendar consultas e exames (A maioria dos prestadores de serviços sempre perguntam qual o plano, antes de informar se tem ou não vaga. No meu caso, nem a OUVIDORIA da XXX me respondeu, apenas me enviou um e-mail que dizia que o prazo legal de resposta era de 10 dias.

Então, novamente agradeço a agilidade da ANS, que em 2 dias depois da reclamação, recebi um WhatsApp da UNIMEDE me informando o dia, local e hora do exame.

Muito Obrigada (Da Silva, 2025).

Ressalto a qualidade no atendimento e na resposta fornecida (Peçanha, 2025).

CAPÍTULO 3

OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2025

Em conformidade com os conceitos e normas vigentes, uma ouvidoria pública, como a da ANS, tem como função central receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos usuários sobre os serviços prestados pela Agência e seus colaboradores. Desta atribuição basilar derivam atividades estratégicas que fortalecem o papel da Ouvidoria na mediação da relação entre a sociedade e a administração pública. A seguir, descrevem-se outras atividades desenvolvidas pela Ouvidoria da ANS ao longo de 2025.

3.1 Qualificação das respostas da Ouvidoria

Em 2025, a Ouvidoria da ANS estruturou o projeto "Simplificar Ouvidoria", voltado ao aumento da satisfação dos usuários por meio da qualificação das respostas às manifestações de ouvidoria. A iniciativa teve origem na participação da unidade em um projeto desenvolvido em parceria com o Laboratório de Inovação da Agência (LabInova), realizado entre 28 de março e 7 de julho de 2025.

No âmbito do Desafio do LabInova, foram apresentados problemas e desafios identificados a partir da atuação institucional da Ouvidoria e da análise dos resultados do painel "Resolveu?", da Controladoria-Geral da União (CGU). O processo permitiu priorizar esses pontos críticos e orientar o desenvolvimento do projeto.

Como parte da iniciativa, a Ouvidoria revisou os textos dos modelos de respostas padrão utilizados pela unidade, adequando-os aos princípios da Linguagem Simples.

Ao longo de 2024 e 2025, os servidores da Ouvidoria participaram de várias capacitações em Linguagem Simples. Com base nos conhecimentos adquiridos, a Ouvidoria prototipou uma metodologia para verificar a facilidade de leitura e a clareza dos textos. Essa metodologia combina o uso de ferramentas digitais e recursos de inteligência artificial.

Para avaliar o grau de dificuldade de leitura das respostas, a Ouvidoria utilizou uma calculadora de leiturabilidade baseada no Índice Flesch Brasileiro. O Índice Flesch é uma ferramenta que mede a facilidade de leitura de um texto. Ele foi desenvolvido na década de 1940 pelo pesquisador austríaco Rudolf Flesch. A calculadora utilizada consiste em uma planilha em Excel, desenvolvida por pesquisadores brasileiros, que aplica a fórmula do índice Flesch adaptada aos níveis de escolaridade do Brasil.

A ferramenta calcula o nível de dificuldade de leitura com base em três elementos: número médio de palavras

por frase, de frases e de sílabas por palavra. Quanto maiores as frases e mais longas as palavras, maior é a dificuldade de leitura e menor é o índice obtido. O Índice Flesch Brasileiro varia de 0 a 100, conforme a seguinte classificação:

- 100 a 75 – Muito fácil (1º ao 5º ano do ensino fundamental);
- 75 a 50 – Fácil (6º ao 9º ano do ensino fundamental);
- 50 a 25 – Difícil (ensino médio);
- 25 a 0 – Muito difícil (ensino superior).

Para viabilizar o uso da calculadora, a Ouvidoria utilizou sites de contagem de palavras e de sílabas. A calculadora permite estimar o esforço exigido do leitor para compreender os textos, possibilitando a comparação entre versões, para a escolha da redação mais clara. Com base nessa análise, a Ouvidoria avaliou o nível de dificuldade de leitura dos modelos de respostas padrão e promoveu ajustes para torná-los mais claros e compreensíveis aos manifestantes.

A calculadora de leiturabilidade permite avaliar apenas o grau de dificuldade de leitura de um texto, não contemplando a verificação de sua adequação aos critérios da Linguagem Simples. Para essa análise qualitativa, a Ouvidoria utilizou o assistente de inteligência artificial GRALHA, ferramenta desenvolvida pelo Laboratório de Inovação e Criatividade da Justiça Federal do Paraná (LINC). A GRALHA foi concebida para auxiliar usuários que não dominam técnicas de elaboração de prompts ou os princípios da Linguagem Simples.

A ferramenta incorpora diretrizes consolidadas de Linguagem Simples, como:

- o método Comunica Simples, da professora Heloísa Fischer (referência em Linguagem Simples no país e fora dele);
- guias e manuais do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul;
- manuais da Câmara dos Deputados;
- diretrizes federais sobre Linguagem Simples.

A metodologia baseada na combinação da análise de leiturabilidade com a avaliação qualitativa realizada pela GRALHA permitiu validar os modelos de respostas padrão. Esse processo funcionou como uma forma de testagem e garantiu a adequação à Linguagem Simples na unidade.

Ao longo de 2025, foram revisados, adequados e validados 66 modelos de respostas padrão. Permanecem em fase de validação apenas os modelos utilizados nos casos de comunicações e denúncias, cuja conclusão está prevista para 2026.

Em 11/09/2025, a Ouvidoria realizou a oficina “Simplifique Textos com IA: Conheça a experiência da Ouvidoria”, aberta para toda a ANS, em parceria com o LabInova. Com parte do projeto, a Ouvidoria pretende disseminar a metodologia de simplificação desenvolvida às demais áreas técnicas da Agência.

Em 08/12/2025, a Ouvidoria realizou a primeira oficina piloto com os servidores responsáveis pelo tratamento das manifestações de Ouvidoria na Gerência de Acompanhamento Regulatório das Redes Assistenciais – GEARA, intitulada “Vem Simplificar com a Ouvidoria”. A oficina-piloto permitiu testar metodologias e abordagens em um contexto representativo dos principais desafios enfrentados pela Agência na comunicação com o público.

A atividade teve como objetivos principais: (i) identificar dificuldades recorrentes na aplicação da linguagem simples; (ii) promover a revisão coletiva de respostas reais encaminhadas aos usuários; (iii) construir, de forma conjunta, modelos de respostas mais claras, diretas e alinhadas às necessidades informacionais do cidadão; e (iv) apresentar ferramentas digitais e recursos de inteligência artificial como apoio ao processo de validação textual.

A iniciativa da Ouvidoria é pioneira e alinhada à Lei nº 15.263, de 2025, que instituiu a Política Nacional de Linguagem Simples no âmbito da Administração Pública direta e indireta, da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios e tem como foco a adoção de comunicação clara, acessível e centrada no usuário, sem prejuízo do rigor técnico e normativo.

A intenção é ampliar o projeto em 2026, para que todas as áreas da ANS responsáveis pelo atendimento às manifestações recebam capacitação no método de adequação à Linguagem Simples desenvolvido pela Ouvidoria.

Desta forma, além de disseminar uma boa prática, por meio do projeto "Simplifica Ouvidoria", a Ouvidoria contribui para a implementação da Política Nacional de Linguagem Simples no âmbito da ANS. A iniciativa oferece suporte para que as áreas técnicas se comuniquem com os cidadãos de forma clara, adequada e efetiva, aproximando a Agência da sociedade.

Reforça-se o compromisso da Ouvidoria da ANS com o aprimoramento da comunicação institucional, ao reconhecer que a clareza das respostas impacta diretamente a compreensão dos direitos, a satisfação dos usuários e a confiança na atuação da Agência.

3.2 Acompanhamento da Carta de Serviços ANS

A Carta de Serviços é um instrumento de transparência que permite que a sociedade conheça: (i) a lista de serviços públicos ofertados pelo órgão ou instituição; e (ii) as informações essenciais sobre esses serviços, tais como: formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

A Ouvidoria da ANS tem, desde o segundo semestre de 2023, a competência de acompanhar a gestão da Carta de Serviços ao Usuário da Agência, zelando pela adequação, atualidade e qualidade das suas informações.

Não existe uma forma única ou preestabelecida de a Ouvidoria realizar o acompanhamento da Carta de Serviços. Em um primeiro momento, que se iniciou no final de 2024 e se perpetuou por 2025, a Ouvidoria optou por analisar os serviços que compunham a Carta a fim de verificar, a luz do que dispõe a Secretaria de Governo Digital (SGD):

1 - Se tais serviços deveriam ser retirados da Carta, mantidos nela ou mesclados a outros;

2 - Se a descrição dos serviços que deveriam ser mantidos ou aglutinados a outros estava completa e adequada.

O resultado dessa análise foi compartilhado com as áreas técnicas gestoras dos serviços e com a Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN), a quem compete realizar ações de gestão que busquem a melhor eficiência e qualidade dos serviços da ANS, compreendendo a gestão da Carta de serviços da ANS.

O resultado da análise da Ouvidoria subsidiou alterações em quase todos os serviços descritos na Carta. Dos

44 serviços analisados, 32 já foram alterados de alguma forma, ainda que possam restar melhorias a serem feitas, 11 ainda estão sendo revistos pelas áreas gestoras, e um será mantido como está, conforme decisão da área técnica gestora e da GEQIN.

3.3 Conselhos de Usuários de Serviços Públicos da ANS

O Conselho de Usuários é um instrumento de participação direta da sociedade na avaliação e na melhoria dos serviços públicos, conforme previsto na Lei nº 13.460, de 2017.
Qualquer pessoa pode atuar como conselheira da ANS. Para isso, basta se voluntariar por meio da Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, gerida pela CGU.
Os conselheiros contribuem para a melhoria dos serviços públicos de duas formas:
- respondendo a consultas realizadas por meio de enquetes eletrônicas; e
- apresentando sugestões e ideias.

Em 2025, a Ouvidoria da ANS convidou seus conselheiros a participar de consultas relacionadas aos seguintes serviços:
- Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde;
- Registrar Plano de Saúde (RPS); e
- Serviços de pesquisa ao Guia de Planos ANS, a saber: Pesquisar planos de saúde disponíveis para contratação; e Consultar os planos disponíveis para realizar a Portabilidade de Carências ou a Migração de Plano não regulamentado para plano regulamentado.

A consulta sobre o serviço "Esclarecer dúvidas sobre plano de saúde" ocorreu de 30 de junho a 1º de agosto. Ao todo foram registradas 128 respostas, das quais 60 foram de pessoas que utilizaram o serviço em período recente.

Os resultados dessa consulta estão disponíveis nos seguintes formatos:
- Relatório, que pode ser acessado aqui; e
- Painel dinâmico, que pode ser acessado aqui.

As consultas sobre os demais serviços ocorreram de 19 de novembro a 19 de dezembro. A que tratou do serviço "Registrar Plano de Saúde" recebeu 129 contribuições, 45 delas de usuários recentes do serviço. E aa consulta sobre os serviços de pesquisa ao Guia de Planreos recebeu 105 contribuições, 63 delas de usuários recentes. Os resultados dessas consultas encontram-se em fase de análise. A Ouvidoria da ANS irá divulgá-los na página "Relatórios e Pesquisas", disponível no site da Agência.

3.4 Cadastro das ouvidorias das operadoras

Diante do elevado número de manifestações encaminhadas à ANS por beneficiários sobre questões administrativas relacionadas aos seus planos de saúde, a Agência publicou a Resolução Normativa – RN nº 323, de 2013. A norma dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência à saúde. Nesse modelo, a ouvidoria passa a atuar como segunda instância de atendimento, responsável por receber e analisar manifestações que não foram solucionadas pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC).

A RN nº 323, de 2013, também estabelece diretrizes sobre a estrutura, as competências e os deveres

das ouvidorias das operadoras, determinando que essas unidades atuem com independência e autonomia na análise e no tratamento das demandas apresentadas pelos beneficiários. Ao fortalecer esse espaço institucional de escuta e mediação, a norma busca favorecer a resolução administrativa de conflitos entre beneficiários e operadoras, contribuindo para que questões potencialmente passíveis de encaminhamento à ANS ou ao Poder Judiciário possam ser tratadas previamente no âmbito das próprias empresas.

Um dos deveres especificados na RN nº 323, de 2013, é o de que as operadoras mantenham o cadastro da sua respectiva unidade de ouvidoria atualizado junto à ANS. O cadastro compreende dois conjuntos de dados: (i) o nome de seu ouvidor e seu substituto, além dos respectivos meios de contato; e (iii) os canais de acesso à unidade de ouvidoria, que são disponibilizados no portal da ANS para consulta dos beneficiários — a norma não admite que um telefone não gratuito seja canal único de acesso à ouvidoria da operadora.

Diariamente, faz-se a checagem do sistema para verificar a recepção de novas solicitações de inclusão ou de atualização de cadastro de ouvidoria de operadora. Neste momento, é feita a conferência dos dados informados: se estiverem de acordo com a resolução da ANS, a petição é aprovada; e se estiverem em desacordo, reprova-se. Ato contínuo, o analista responsável envia mensagem eletrônica aos e-mails citados na petição informando da incoerência detectada, da reprovação e da necessidade de uma nova atualização cadastral.

Observa-se alto nível de adesão das operadoras à obrigação de cadastrar suas ouvidorias junto à ANS: atualmente, 93,2%. Apesar deste resultado, anualmente, a Ouvidoria da ANS realiza ações para incentivar que operadoras ativas e sem ouvidoria cadastrada regularizem tal situação. Em 2025, além do envio de e-mail aos representantes legais dos entes regulados, realizou-se o incentivo por meio de ligações. A tabela 5 descreve o status do cadastro de ouvidoria das 1.110 operadoras ativas em janeiro de 2026, incluindo aquelas sem beneficiários.

TABELA 5 – OPERADORAS COM REGISTRO ATIVO X CADASTRO DE OUVIDORIA

STATUS DA OUVIDORIA	QTDE	%
Publicado	1.035	93,2%
Sem registro	67	6,0%
Reprovado	8	0,7%
TOTAL	**1.110**	**100%**

Fonte: Ouvidoria/ANS (2025).

Quando uma operadora é cancelada, a pedido ou compulsoriamente, a Ouvidoria da ANS é informada pela área técnica responsável. Prontamente, o cadastro da ouvidoria desta operadora é arquivado e deixa de constar da área de pesquisa no site da ANS.

3.5 Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias)

Outra determinação da RN nº 323, de 2013 é a de que as ouvidorias das operadoras elaborem, anualmente, relatório contendo informações sobre os atendimentos realizados no período anterior, a ser encaminhado ao representante legal da empresa e à Ouvidoria da ANS. O documento, chamado de Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias) consolida dados relativos às manifestações recebidas, às recomendações formuladas e à estrutura da unidade de ouvidoria. A consolidação anual dessas informações contribui para a tomada de decisões estratégicas pelas operadoras e, no âmbito da ANS, viabiliza o acompanhamento sistemático dos efeitos da norma, com possíveis reflexos no processo regulatório.

As atividades que levam à publicação do REA-Ouvidorias são coordenadas pela Assessoria de Informações da Ouvidoria da ANS e para a edição de 2025, elas se estenderam de outubro de 2024 a setembro de 2025. Resume-se o processo de trabalho nas seguintes etapas:

- Pré-recebimento dos formulários: esta fase iniciou em outubro de 2024 com as conversas com a DIFIS, que pleiteou e justificou a inclusão de 4 novos itens no formulário do REA-Ouvidorias. Concluída esta etapa com a DIFIS, o fluxo seguiu com os procedimentos de revisão dos itens do formulário eletrônico; a homologação da nova edição no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS; a atualização do modelo do formulário e do tutorial para o seu preenchimento no portal da ANS; e a comunicação com os ouvidores das operadoras sobre os novos itens, o início do prazo para envio dos dados e o dever de manter o cadastro da ouvidoria atualizado.

- Recebimento dos formulários: o formulário eletrônico esteve disponível no Sistema de Protocolo Eletrônico da ANS entre os dias 03 de janeiro e 15 de abril de 2025. Durante este tempo, foram resolvidas as dúvidas dos respondentes e acompanhou-se tanto o recebimento quanto à conformidade dos dados informados. Adicionalmente, foram emitidos comunicados estimulando o envio tempestivo dos formulários para ouvidorias e para entidades representativas das operadoras, além dos informes sobre possíveis incoerências encontradas.

- Análise dos dados: esta fase iniciou com a divulgação da lista das operadoras que enviaram tempestiva e corretamente o formulário eletrônico à ANS. Logo a seguir as diferentes bases de dados foram reunidas e analisadas; os gráficos e as tabelas foram elaborados; redigiu-se o relatório; e foram realizados os procedimentos de normalização e de diagramação aos quais são submetidas as publicações oficiais da ANS.

- Divulgação do relatório: o REA-Ouvidorias 2025 (Apêndice A) foi publicado em setembro no portal da ANS e a divulgação foi realizada pela Gerência de Comunicação Social da Agência.

Dentre os resultados apresentados no REA-Ouvidorias 2025, cabe destacar os que seguem:

- 99,9% dos beneficiários estão abrangidos pelas ouvidorias das operadoras;
- 92,6% das operadoras com ouvidoria cadastrada na ANS enviaram o formulário preenchido do REA-Ouvidorias 2024;
- 88,6% das ouvidorias respondem demandas em até sete dias úteis;
- 721.079 manifestações foram cadastradas nestas ouvidorias; e
- 498.136 protocolos eram reclamações, principalmente sobre “Rede credenciada da operadora”

Em consonância com o ciclo apresentado, no quarto trimestre de 2025 tiveram início as atividades de pré-recebimento dos formulários do REA-Ouvidorias 2026.

3.6 Relatórios periódicos da Ouvidoria

Como ouvidoria pública, a Ouvidoria da ANS tem papel relevante na promoção da transparência e na prestação de contas aos usuários dos serviços prestados pela Agência. Nesse contexto, a unidade publica periodicamente relatórios sobre as manifestações recebidas. Estes estudos são instrumentos essenciais de transparência, gestão, participação e controle social. Ao sistematizarem informações acerca das manifestações recebidas, esses documentos transformam demandas individuais em informação qualificada, permitindo identificar padrões, falhas e oportunidades de melhoria nos serviços públicos prestados pela ANS. Os relatórios periódicos da Ouvidoria podem contribuir com a tomada de decisões pela alta gestão desta Reguladora, contribuindo para o aprimoramento institucional e para o acompanhamento dos impactos das ações regulatórias implementadas.

O organograma da Ouvidoria da ANS compreende uma Assessoria de Informações, unidade que é responsável pela elaboração de relatórios periódicos e estudos estratégicos, bem como pelo acompanhamento do atendimento prestado pelas ouvidorias das operadoras, por meio do REA-Ouvidorias. Os relatórios produzidos pela área são distribuídos para públicos diversos, como: a equipe da própria Ouvidoria; os colaboradores da ANS; as áreas técnicas da Agência; e o público externo. Em 2025, houve empenho da equipe em agregar aos textos produzidos os conceitos da linguagem simples, incluindo os relatórios periódicos.

Avançando para os principais relatórios produzidos, cabe destacar aqueles que são destinados à equipe da Ouvidoria: o Relatório Semanal e o Mensal, sendo o segundo uma versão mais aprofundada do primeiro. Estes estudos contemplaram os principais indicadores relacionados às manifestações recebidas, tais como os canais de acesso utilizados pelos usuários, o volume registrado, a tipologia, os temas recorrentes e o tempo médio de conclusão dos protocolos. A apresentação periódica dessas informações possibilitou à equipe da Ouvidoria e, de forma destacada, à sua liderança, o acompanhamento contínuo das questões trazidas pelos usuários dos serviços da ANS.

A Resolução Administrativa ANS – RA nº 65, de 2016, atribui à Ouvidoria da ANS a função de elaborar relatórios trimestrais e anuais sobre as demandas recebidas, incluindo o tempo médio de atendimento das mesmas pela ANS e outras informações que se julguem necessárias. No que tange ao Relatório Trimestral a obrigação é que seja divulgado apenas para o público interno da Agência, mas reiterando seu compromisso com os usuários, a publicação é feita no portal da ANS[3] . Com o objetivo de conferir dinamicidade, facilitar a compreensão do conteúdo e dar autonomia ao leitor, desde o primeiro trimestre de 2025, o Relatório Trimestral da Ouvidoria é disponibilizado em formato de painel dinâmico do Power BI. Nele, os leitores encontram informações sobre as manifestações recebidas no período avaliado, a comparação com trimestres anteriores e sobre outras atividades realizadas no período. Em 2025 foram publicados os Relatórios Trimestrais referentes ao quarto trimestre de 2024 e ao primeiro, segundo e terceiro trimestres do ano então vigente.

Em observância às disposições da Lei nº 13.460, de 2017, da Lei nº 13.848, de 2019, da Resolução Regimental – RR nº 21, de 2022, e da RA nº 65, de 2016, a Ouvidoria da ANS elaborou seu Relatório de Gestão referente ao exercício de 2024, consolidando os principais resultados apurados no período. Nos termos da Lei nº 13.848, de 2019, o documento foi encaminhado às Diretorias da Agência para manifestação no prazo de vinte dias. Apenas a DIFIS apresentou contribuição, que foi anexada ao Relatório. Após essa etapa, o documento foi encaminhado ao Ministério da Saúde, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, sendo posteriormente disponibilizado ao público no portal da ANS, em 28 de março de 2025, em cumprimento aos princípios da transparência e da publicidade administrativa.

Em 2025, a Ouvidoria da ANS também contribuiu com o teor do Relatório Anual de Gestão da ANS e dos Relatórios de Monitoramento do Plano de Integridade da ANS no que diz respeito às suas atribuições regimentais.

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

3.7 Campanhas de Comunicação Interna e Externa

Seguindo o padrão dos anos anteriores, no mês de janeiro de 2025, a Ouvidoria da ANS se reuniu com a Gerência de Comunicação Social (GCOMS/SECEX/PRESI) para realizar o planejamento de comunicação da unidade. Decidiu-se conjuntamente por uma campanha de comunicação focada no público interno a ser divulgada no primeiro trimestre e por outra direcionada ao público externo da Agência abrangendo todos os meses do ano. Em ambos os casos o objetivo central foi divulgar as atribuições e os canais de acesso à Ouvidoria.

A campanha de comunicação interna posicionou a Ouvidoria como um canal de entrada para a transformação do ambiente institucional. Buscou-se esclarecer que, além do registro de reclamações, o canal pode ser utilizado para o cadastro de sugestões de melhorias e para elogiar um colaborador ou uma área técnica. As peças foram publicadas em canais internos como o Intraligado, a Intrans e o ANS Informa. A principal chamada utilizada nas peças da campanha foi: “Diga o que pensa, ajude e melhorar”.

A campanha de comunicação externa foi baseada na publicação de posts mensais nas redes sociais da Agência e abordou diferentes temas, por exemplo: o papel da Ouvidoria da ANS, como a unidade se diferencia dos outros canais de atendimento da Agência, seus canais de acesso, os relatórios periódicos e o Conselho de Usuários da ANS. Também foi publicado material incentivando que os beneficiários se planos de saúde busquem a Ouvidoria da sua operadora para tentar solucionar conflitos antes de recorrer ao órgão regulador do setor. Algumas peças das campanhas interna e externas de comunicação compõem o Apêndice B deste relatório.

Em momentos pontuais, a GCOMS/SECEX/PRESI também auxiliou a Ouvidoria da ANS a divulgar ações da CGU, como a consulta pública para a reestruturação do Fala.BR.

CAPÍTULO 4

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os dados apresentados neste relatório evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar como instância de escuta qualificada da sociedade e como instrumento de aprimoramento da gestão pública. Ao receber, analisar e tratar as manifestações encaminhadas pelos usuários, a Ouvidoria contribui não apenas para o adequado encaminhamento das demandas individuais, mas também para a produção de diagnósticos institucionais capazes de subsidiar melhorias nos processos de trabalho, na comunicação com os cidadãos e na prestação dos serviços públicos pela Agência.

Em 2025, observou-se redução no volume total de manifestações recebidas pela unidade e das classificadas como próprias de ouvidoria. Observa-se ainda que parcela significativa das manifestações recebidas pela Ouvidoria corresponde a demandas classificadas como não próprias de ouvidoria, relacionadas principalmente a reclamações contra operadoras ou consultas sobre saúde suplementar. Esse cenário pode indicar, por um lado, a percepção da Ouvidoria como porta de entrada institucional para o diálogo com a Agência e, por outro, desafios relacionados à compreensão dos usuários sobre os canais de atendimento disponíveis e sobre as atribuições específicas das diferentes áreas da ANS.

Em relação ao prazo de resposta, verificou-se melhora no tempo médio e diversificação dos temas abordados nas manifestações, permitindo à Ouvidoria ampliar sua capacidade de análise sobre a experiência dos usuários na interação com a Agência.

A análise temática das manifestações próprias de ouvidoria oferece elementos relevantes para a reflexão institucional. Em 2025, o macrotema “Demora na resposta da demanda/processo” permaneceu como o mais recorrente entre os registros classificados como próprios de ouvidoria, representando 24,2% dessas manifestações, com destaque para aquelas relacionadas à análise preliminar de demandas NIP, com 21,9 % de ocorrências. Ainda que se observe a permanência desse tema como principal objeto de manifestação dos usuários, verificou-se redução expressiva em relação ao ano anterior, quando esse indicador representava 44,4% dos registros. Ao mesmo tempo, a persistência desse tema entre os mais recorrentes sinaliza a importância de continuidade dos esforços voltados à melhoria e ao aperfeiçoamento dos fluxos de tratamento das demandas.

A análise dos resultados da pesquisa de satisfação realizada por meio da plataforma Fala.BR revela alguns desafios relevantes para a atuação institucional. O índice de insatisfação concentra-se principalmente entre usuários que registraram manifestações do tipo reclamação. Em grande parte desses casos, o teor das manifestações refere-se a demandas que não se encontram diretamente no escopo das competências da Agência, o que pode contribuir para a percepção negativa do atendimento, somando-se às críticas relacionadas à clareza e à objetividade das respostas encaminhadas.

Os dados também indicam que parte dos usuários ainda associa, de forma imprecisa, a atuação da ANS à solução direta de demandas individuais relacionadas aos planos de saúde. Em diversos casos, observa-se a expectativa de que a Agência intervenha diretamente para resolver situações específicas relatadas pelos beneficiários. Essa percepção reforça a necessidade de ampliar os esforços institucionais para esclarecer, de forma mais clara, o papel regulatório da ANS, cuja atuação se dá predominantemente no âmbito coletivo do setor de saúde suplementar.

Nesse contexto, destaca-se a importância de aprimorar a comunicação institucional com os cidadãos, especialmente no momento do registro das demandas. Os dados de 2025 sugerem que muitos usuários ainda acreditam que precisam aguardar a conclusão das análises fiscalizatórias conduzidas pela Agência para que seus problemas individuais sejam resolvidos. Esse resultado evidencia a necessidade de tornar mais claros o alcance e os limites da atuação da ANS, utilizando linguagem clara, empática e acessível.

As iniciativas desenvolvidas ao longo de 2025, especialmente o projeto "Simplificar Ouvidoria", representam avanços importantes nesse sentido. A revisão dos modelos de resposta e a adoção de metodologias de avaliação da leiturabilidade dos textos evidenciam o compromisso da Ouvidoria com a promoção de uma comunicação pública mais clara e centrada no usuário.

Além do tratamento das manifestações recebidas, a Ouvidoria da ANS desenvolveu ao longo de 2025 atividades voltadas ao acompanhamento e ao aprimoramento de instrumentos institucionais de gestão e transparência. Destacam-se, nesse contexto, a condução do Relatório de Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias), que permite monitorar a atuação das ouvidorias das operadoras de planos de saúde e acompanhar indicadores relevantes sobre o tratamento das demandas dos beneficiários, bem como o trabalho de análise e revisão da Carta de Serviços ao Usuário da ANS. A partir da avaliação dos serviços disponibilizados pela Agência e da interlocução com as áreas técnicas responsáveis, a Ouvidoria contribuiu para a atualização e o aprimoramento das informações prestadas aos cidadãos, fortalecendo a transparência institucional e a qualidade da comunicação pública, em consonância com as diretrizes da Secretaria de Governo Digital (SGD).

Para 2026, um dos principais desafios será ampliar a implementação das práticas de linguagem simples junto aos interlocutores das áreas técnicas da Agência responsáveis pela elaboração de respostas às manifestações. A disseminação dessas práticas poderá contribuir para maior clareza das informações prestadas aos cidadãos, para o alinhamento das expectativas dos usuários em relação às competências institucionais da ANS e para o fortalecimento da confiança da sociedade na atuação regulatória da Agência. Adicionalmente, a Ouvidoria da ANS seguirá priorizando, em 2026, ações voltadas ao aprimoramento dos instrumentos de transparência e de participação social relacionados aos serviços prestados pela Agência. Tais iniciativas se fundamentam nos dados e análises apresentados neste relatório, que evidenciam oportunidades de melhoria na forma como os serviços da ANS são comunicados e percebidos pelos usuários. Nesse contexto, destaca-se o trabalho conjunto com a Gerência de Qualificação Institucional (GEQIN) e com o Laboratório de Inovação da ANS (LabInova) para o aperfeiçoamento da Carta de Serviços ao Usuário, iniciativa que busca tornar as informações sobre os serviços da Agência mais claras, atualizadas e acessíveis aos cidadãos. Paralelamente, a Ouvidoria continuará promovendo consultas ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos da ANS, ampliando a escuta ativa da sociedade sobre os serviços oferecidos pela Agência. A utilização desses instrumentos contribui para incorporar a perspectiva dos usuários no processo de aprimoramento dos serviços públicos, fortalecendo a transparência institucional e a participação social na gestão da saúde suplementar.

Dessa forma, reafirma-se o papel da Ouvidoria da ANS como instância estratégica de mediação entre sociedade e administração pública, capaz de transformar dados e outros insumos obtidos em sua rotina de trabalho em conhecimento institucional e em oportunidades concretas de aperfeiçoamento da atuação da Agência e da qualidade dos serviços prestados à sociedade.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). Resolução Administrativa nº 65, de 1 de dezembro de 2016. Dispõe sobre as normas e os procedimentos necessários aos trabalhos da Ouvidoria - OUVID. Rio de Janeiro: ANS, 2016. Disponível em: http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MzM1Nw==. Acesso em: 15 jan. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013. Dispõe sobre a instituição de unidade organizacional específica de ouvidoria pelas operadoras de planos privados de assistência saúde. Rio de Janeiro: ANS, 2013. Disponível em: http://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=TextoLei&format=raw&id=MjQwNA. Acesso em: 15 jan. 2026.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (Brasil). Resolução Regimental nº 21, de 31 de janeiro de 2022. Dispõe sobre o Regimento Interno da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS. Rio de Janeiro: ANS, 2022. Disponível em: https://www.ans.gov.br/component/legislacao/?view=legislacao&task=textoLei&format=raw&id=NDEyNA==. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais. Brasília, DF: Presidência da República, 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13709compilado.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019. Dispõe sobre a gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras, altera a Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996, a Lei nº 9.472, de 16 de julho de 1997, a Lei nº 9.478, de 6 de agosto de 1997, a Lei nº 9.782, de 26 de janeiro de 1999, a Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei nº 9.984, de 17 de julho de 2000, a Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a Lei nº 10.233, de 5 de junho de 2001, a Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, a Lei nº 11.182, de 27 de setembro de 2005, e a Lei nº 10.180, de 6 de fevereiro de 2001. Brasília, DF: Presidência da República, 2019. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2019/Lei/L13848.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

BRASIL. Lei nº 15.263, de 14 de novembro de 2025. Institui a Política Nacional de Linguagem Simples nos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta de todos os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Brasília, DF: Presidência da República, 2025. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2023-2026/2025/lei/l15263.htm. Acesso em: 15 jan. 2026.

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO (Brasil). Portaria nº 116, de 18 de março de 2024. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF: CGU, 2024. Disponível em: https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-de-conteudos/legislacao/arquivos/portarias/portaria-normativa-cgu-no-116-consolidada.pdf. Acesso em: 15 jan. 2026.

APÊNDICE A

Relatório do Atendimento das Ouvidorias – REA-Ouvidorias 2025, ano base 2024

Acesse aqui o REA-Ouvidorias 2025 na íntegra.

FIGURA 1 – CAPA DO REA - OUVIDORIA 2025

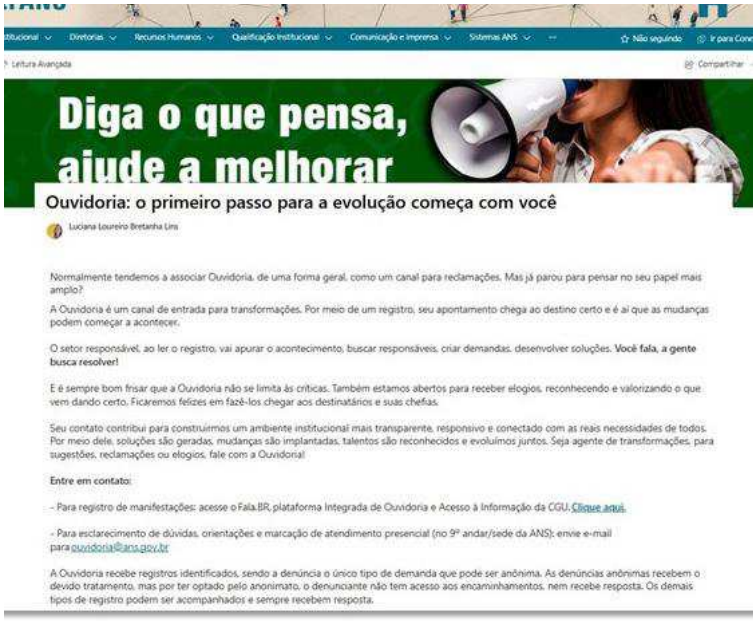


Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2025).

APÊNDICE B

Peças das campanhas de comunicação sobre a Ouvidoria da ANS.

FIGURA 2 – PEÇA DA CAMPANHA "DIGA O QUE PENSA, AJUDE A MELHORAR" (TEXTO INTRANS)



Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2025).

FIGURAS 3,4 E 5 - PEÇAS DA CAMPANHA EXTERNA (POSTS NO INSTAGRAM DA ANS)







Fonte: GCOMS/SECEX/PRESI (2025).

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

Disque ANS
0800 701 9656

Formulário Eletrônico
www.gov.br/ans

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

Atendimento exclusivo para deficientes auditivos
0800 021 2105

ans.reguladora | @ANS_reguladora | company/ans_reguladora | @ans.reguladora | ansreguladoraoficial

ANS Agência Nacional de Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA SAÚDE

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
UNIÃO E RECONSTRUÇÃO