

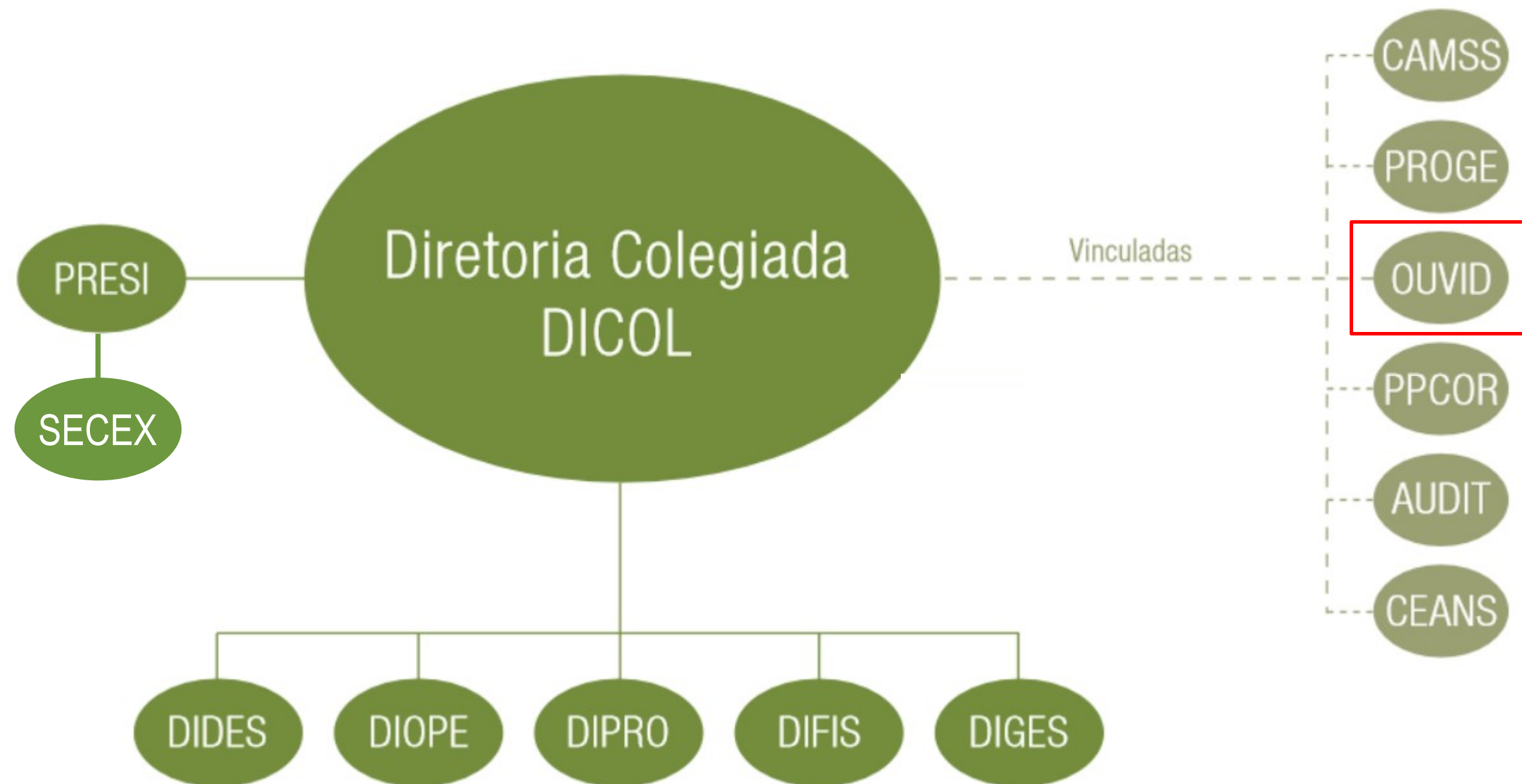
# OUVIDORIA DA ANS

João Paulo Dias de Araújo  
Ouvidor Substituto

Brasília, 04/07/2024

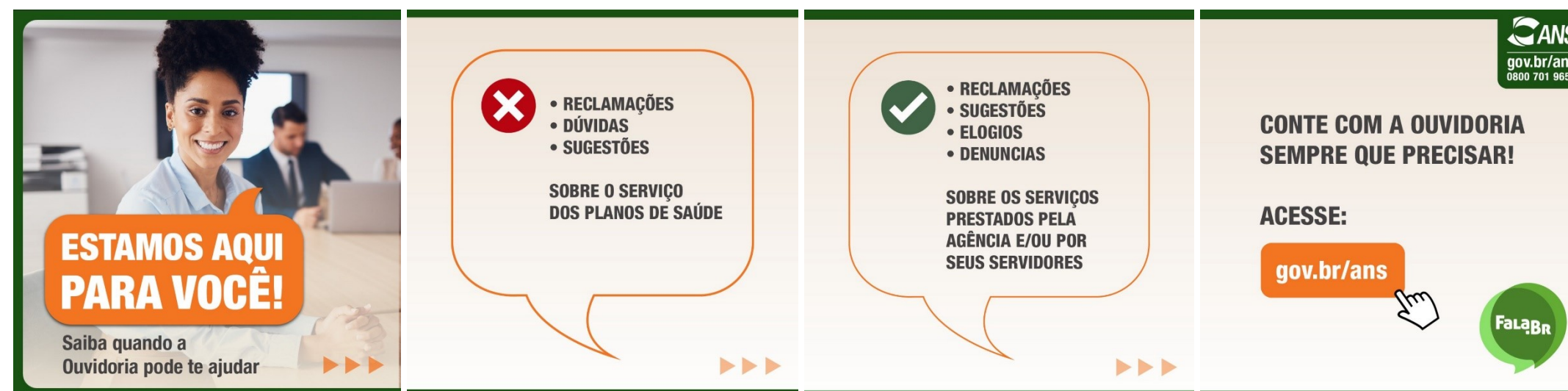
- Agência Reguladora vinculada ao Ministério da Saúde responsável pelo setor de **planos de saúde**.
- Sede localizada no Rio de Janeiro e 12 **núcleos** de atendimento ao cidadão.
- Missão da ANS: Promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais - inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores - e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no país.
- Dados do setor de saúde suplementar:
  - **1.125** operadoras com registro ativo (Mar/2024);
  - **51.031.239** usuários de planos de assistência médica (Abr/2024);
  - **33.077.338** usuários de planos exclusivamente odontológicos (Abr/2024).

## Organograma da ANS



- Ouvidoria vinculada à DICOL prevista na Lei nº 9.961/2000, que criou a ANS
- Ouvidoria externa e interna

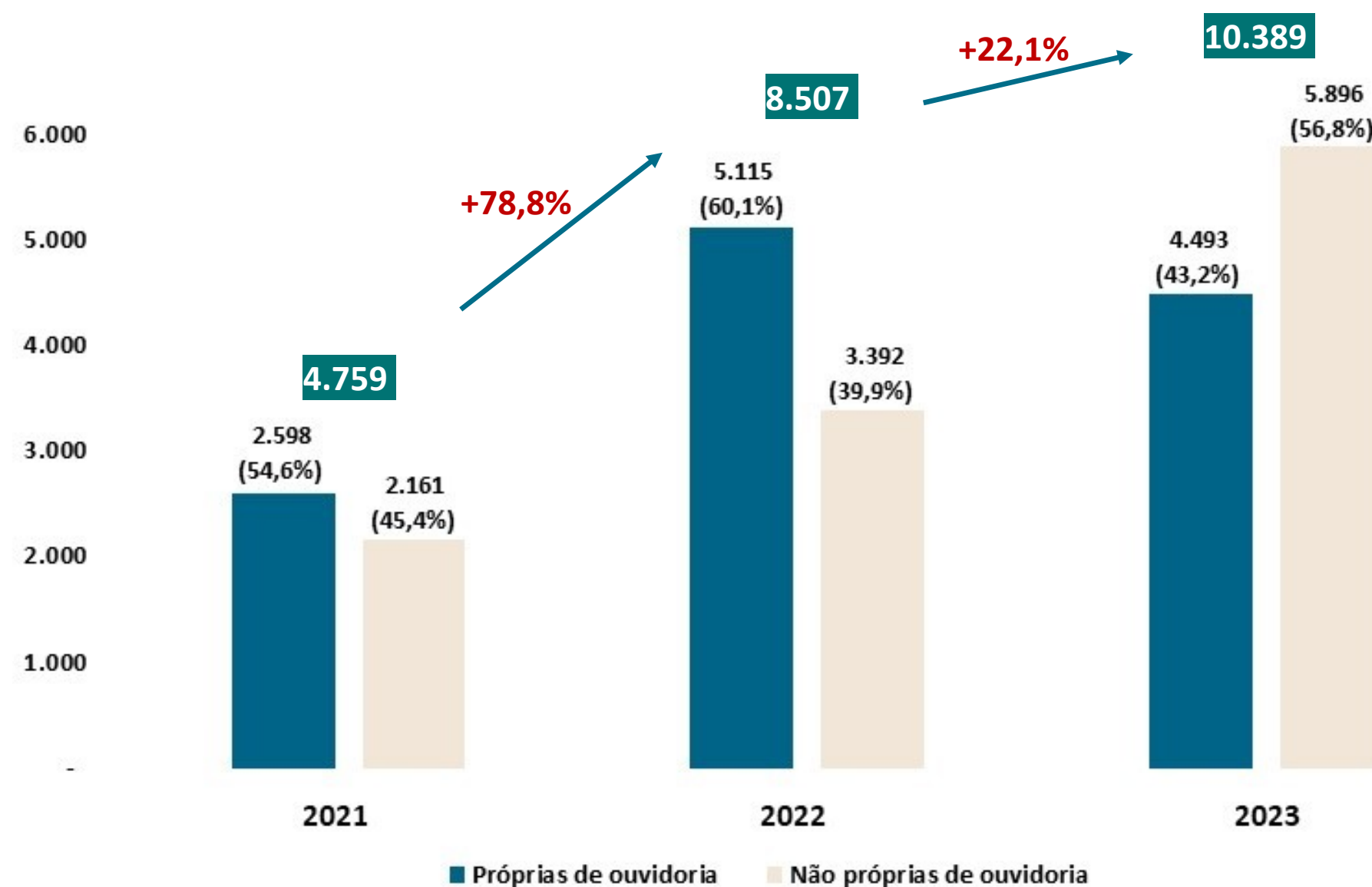
- Equipe composta por 5 servidores e 2 colaboradoras; 20 atendentes do Disque ANS
- Principais competências:
  - Recepção e tratamento de manifestações;
  - Acompanhamento dos serviços prestados pela Agência;
  - Elaboração de relatórios periódicos;
  - Recomendações de melhorias;
  - Acompanhamento das ouvidorias das operadoras.



Campanha da Ouvidoria 2024. Post em carrossel no Instagram.

## Manifestações dos usuários em números:

Fluxo de entrada de demandas na Ouvidoria pertinentes à ANS segundo classificação de propriedade ou não de ouvidoria – 2021 a 2023



Fonte: Fala.BR

**2023**

Central de atendimento da ANS

**357.323** demandas de reclamação

**214.871** demandas de informação

Total de **572.194** demandas

Fonte: Diretoria de Fiscalização/ANS

## Manifestações dos usuários em números:

### Assuntos das manifestações próprias de ouvidoria - 2023

Assunto	Qtde	%
Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP	2.104	46,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)	257	5,7%
Atuação da ANS	180	4,0%
Sem classificação - Tema não classificado	149	3,3%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque ANS - Atendimento ruim	143	3,2%
Demora na resposta da demanda/processo	139	3,1%
Portabilidade - Normal	135	3,0%
Atendimentos prestados pela ANS - Disque-ANS	134	3,0%
Legislação - Normativos em geral	126	2,8%
Atendimentos prestados pela ANS - Portal da ANS	103	2,3%
Outros (71 assuntos)	1.023	22,8%
<b>TOTAL</b>	<b>4.493</b>	<b>100%</b>

Fonte: Fala.BR

1º semestre de 2024<sup>1</sup>

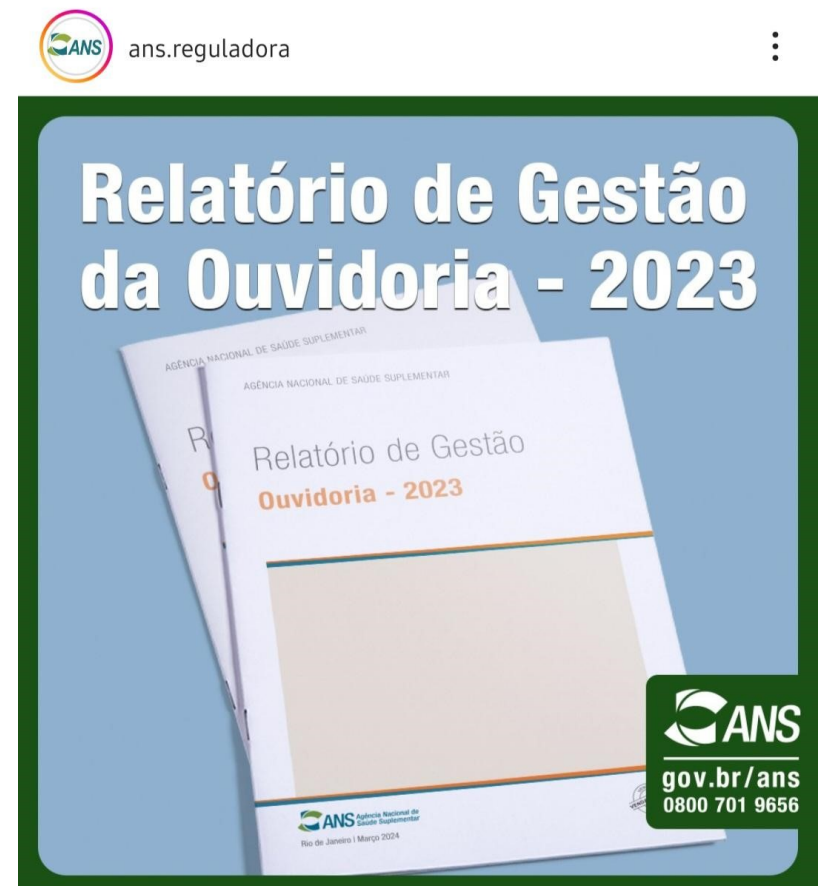
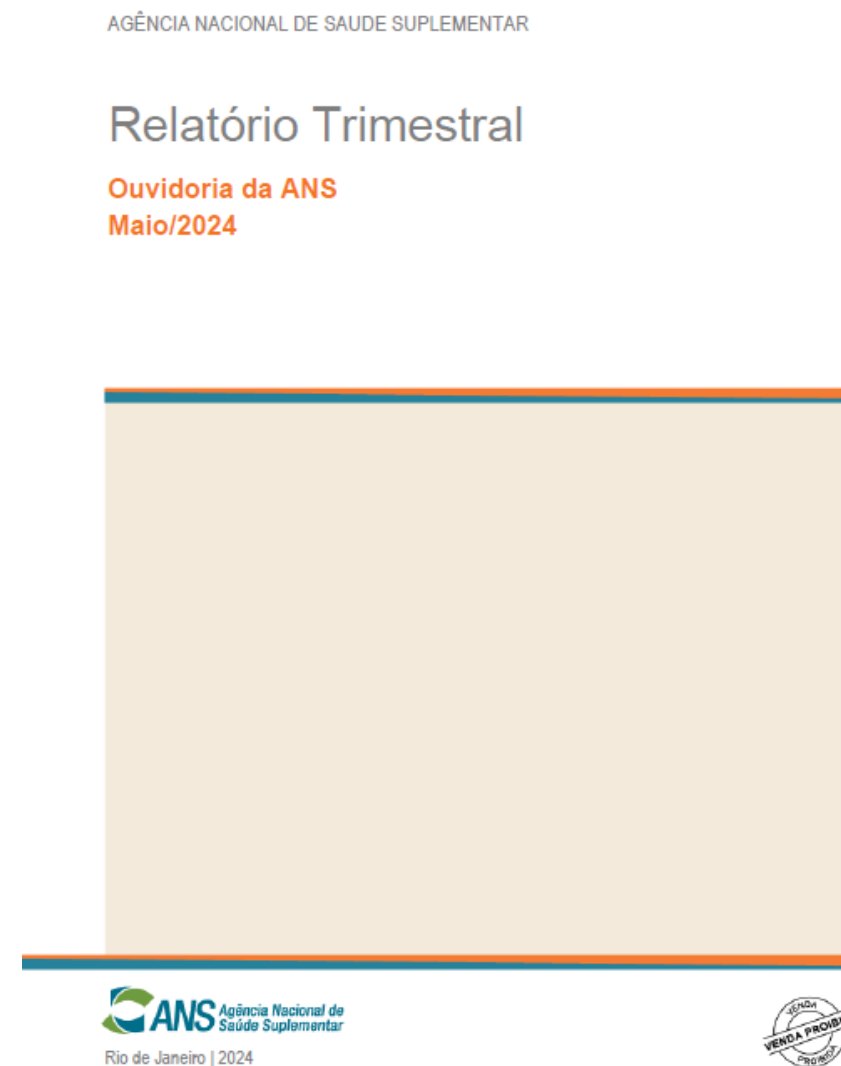
**4.441** manifestações recepcionadas

**2.490** manifestações próprias de ouvidoria

**1.157** (46,6%) demandas sobre “Demora na resposta da demanda/processo – Análise preliminar da demanda NIP”

Nota 1: apuração preliminar.  
Fonte: Diretoria de Fiscalização/ANS

- Relatórios periódicos da Ouvidoria:
  - Transparência pública;
  - Controle social;
  - Ferramenta de gestão;
  - Subsídios para tomada de decisões; e
  - Avaliação de medidas regulatórias.
- Disponíveis no Portal da ANS.
- Divulgados nos canais da Agência.



Curtido por nesaaventura e outras pessoas

ans.reguladora 📌 Está no ar o Relatório de Gestão da Ouvidoria!

Nele, divulgamos as informações das demandas recebidas em 2023, com dados detalhados sobre o trabalho da Ouvidoria na recepção, análise e resposta às manifestações da sociedade sobre os serviços prestados pela #ANS.

Compartilhar esses dados é fundamental para demonstrar o compromisso da Agência com a #transparência e o aprimoramento contínuo de seus serviços.

👉 Confira o Relatório completo: <https://bit.ly/3xvww2w>

💡 Lembre-se: a Ouvidoria da ANS é um canal gratuito para registro de reclamações, sugestões e elogios sobre a atuação e os serviços prestados pela reguladora de planos de saúde. Sua participação é essencial para a construção de um sistema de saúde suplementar mais justo e de qualidade para todos!

Divulgação do Relatório de Gestão.  
Post no Instagram.

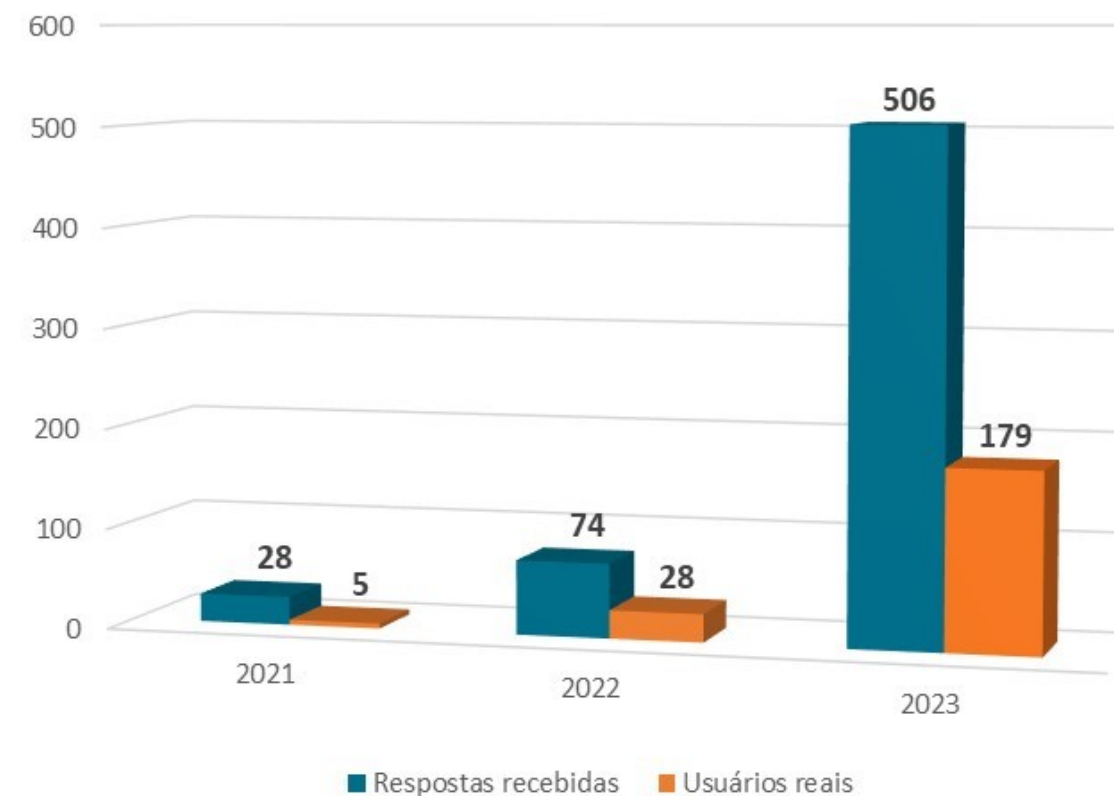
- Conselho de Usuários da ANS:

- Atividade voluntária;
- Chamamentos periódicos;
- Participação social;
- Avaliação de serviços;
- Testes de hipóteses;
- Respostas a consultas; e
- Melhoria dos serviços.

- **827** Conselheiros.

- **599** para todos os serviços.

Consultas ANS: Respostas *versus* usuários reais



Fonte: Ouvidoria/ANS



Chamamento de novos Conselheiros.  
Post no Instagram.



## Resolução Normativa – RN nº 323, de 2013.

- Determina que as operadoras de planos de saúde tenham unidade de ouvidoria.
  - REA-Ouvidorias: estudo anual sobre o atendimento das ouvidorias.
  - Monitoramento periódico dos impactos da norma.
- Principais garantias ao ouvidor:
  - Vinculação ao representante legal, sem subordinação;
  - Que a função não seja acumulável;
  - Equipe de trabalho compatível com a carteira;
  - Canal específico de atendimento, com protocolo específico; e
  - Prazo máximo de sete dias úteis para resposta.
- Canal específico da Ouvidoria no Disque-ANS.
  - REA-Ouvidorias: usuários da saúde suplementar preferem este canal.

### REA-Ouvidorias 2023

**99,8%** beneficiários com ouvidoria  
**24,4%** Req. de Reanálise convertidos  
**714.478** manifestações  
**365.418** reclamações

Fonte: Ouvidoria/ANS

# Obrigado!



**DISQUE ANS**  
0800 701 9656



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



Atendimento presencial  
em Núcleos da ANS



Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105



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



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



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



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



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

