

Relatório de Gestão 2025 revela como a análise das manifestações orienta decisões e contribui para o aprimoramento contínuo da Agência

A Ouvidoria da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulgou o Relatório de Gestão 2025, que reúne os principais resultados do atendimento às manifestações dos cidadãos e as contribuições decorrentes dessa interface direta com a sociedade. Ao longo do ano, foram registradas 8.389 manifestações, das quais 7.468 seguiram o fluxo de tratamento, pois versavam sobre a ANS ou seus agentes, que subsidiaram não apenas o atendimento individual, mas também a identificação de oportunidades de aprimoramento da atuação da Agência.

Mais do que números, o relatório apresenta um panorama das principais demandas dos usuários, dos temas mais recorrentes e dos desafios enfrentados no atendimento, permitindo maior refinamento na compreensão da experiência do cidadão com os serviços da ANS.

A redução do prazo médio de resposta – de 5,4 para 4,3 dias – sinaliza avanços na organização dos fluxos de atendimento e na capacidade de resposta da Ouvidoria.

O relatório também destaca iniciativas que ampliam o papel da Ouvidoria da ANS para além do atendimento às manifestações, com foco no aprimoramento da gestão e da comunicação institucional. Entre elas, está o projeto “Simplificar Ouvidoria”, que promoveu a revisão dos modelos de resposta aos cidadãos com base na simplificação, na clareza e na acessibilidade da linguagem, em parceria com o Laboratório de Inovação da Agência.

Foi realizada também uma oficina piloto de linguagem simples voltada aos servidores que atuam no tratamento das manifestações, para a qualificação das respostas. A atividade foi conduzida junto à Gerência de Acompanhamento Regulatório das Redes Assistenciais. Além de aprimorar a qualidade da relação com os beneficiários, a ação visava apoiar a implementação, na ANS, da legislação sobre Linguagem Simples, voltada a tornar a comunicação pública mais clara e acessível. A iniciativa será expandida para outras áreas da Agência que atuam como interlocutoras e respondentes no Fala.Br.

Outro destaque é o acompanhamento da Carta de Serviços da ANS, que resultou na proposição de melhorias ou alterações em quase todos os 44 serviços analisados, de acordo com o que determina a Secretaria de Governo Digital (SGD).

A Ouvidoria também atuou no fortalecimento da participação social por meio do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com a realização de consultas ao longo do ano para captar a percepção dos cidadãos sobre a qualidade e a efetividade dos serviços prestados.

No campo do monitoramento do setor, destaca-se ainda o Relatório do Atendimento das Ouvidorias (REA-Ouvidorias), que consolida dados enviados pelas operadoras de planos de saúde e permite acompanhar indicadores relevantes sobre o funcionamento dessas unidades, ampliando a capacidade de análise da Agência.

O conjunto dessas atividades evidencia o papel da Ouvidoria como ponte entre as manifestações dos cidadãos e o aprimoramento da atuação da ANS.

Para conhecer em detalhes os dados, análises e iniciativas desenvolvidas ao longo de 2025, acesse [aqui](#) o Relatório de Gestão da Ouvidoria.

Fonte: [ANS](#), em 27.04.2026.