

ANS divulga Relatório de Gestão da Ouvidoria (em 09.04.2024)

---

---

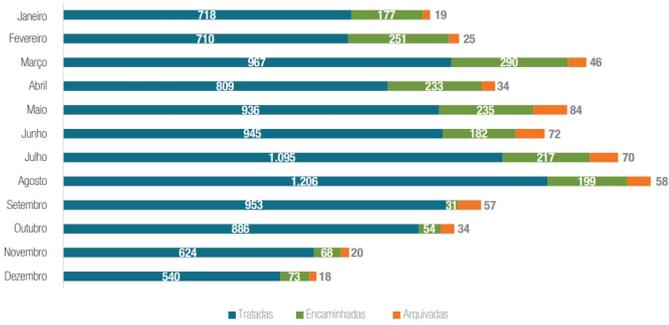
***Publicação apresenta informações sobre as demandas recebidas pelo órgão em 2023***

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) divulga o [Relatório de Gestão da Ouvidoria 2023](#). A publicação apresenta o resultado do trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da ANS ao longo do último ano no recebimento, análise e respostas a manifestações de toda a sociedade sobre os serviços prestados pela Agência. Além de outras atividades desempenhadas pela equipe no período.

Por meio do documento, é possível verificar que, novamente, houve um aumento significativo da participação social: foram 10.389 manifestações de cidadãos sobre as competências da Agência recebidas, tratadas e respondidas pela Ouvidoria, o que representa um acréscimo de 22,1% em relação ao ano anterior. Outro destaque fica por conta do tempo médio de resposta a essas manifestações: 8 dias, inferior aos 14 dias observados em 2022. A ANS ressalta, ainda, que as recomendações feitas pela Ouvidoria, para melhorias do serviço de consulta ao Rol de Procedimentos e no processo de mediação de conflitos (Notificação de Intermediação Preliminar – NIP), foram cumpridas pelas áreas técnicas responsáveis, demonstrando a preocupação da gestão da Agência em aperfeiçoar o atendimento ao cidadão.

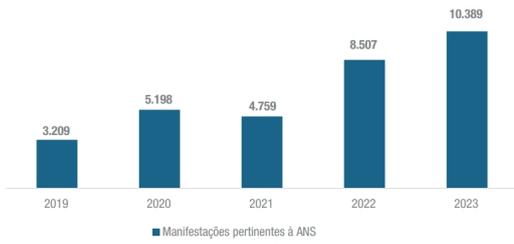
Abaixo, seguem dois gráficos presentes no relatório e que demonstram o trabalho realizado pela Ouvidoria ANS em 2023:

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



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

GRÁFICO 2 - MANIFESTAÇÕES RECEPCIONADAS NA OUVIDORIA PERTINENTES À ANS - 2019 A 2023



Fonte: Ouvidoria/ANS, 2024.

EXCERTE DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA DA ANS - 2023