

Data: 04/09/2023

Edição: 132.23

---

**Referente: Dados de atendimentos das ouvidorias das operadoras - nota ANS.**

Encaminhamos abaixo nota divulgada no site [www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans) na última sexta-feira, dia 1º de setembro de 2023, sobre o atendimento das ouvidorias das operadoras.

**ANS publica dados de atendimentos das ouvidorias das operadoras** *Em sua 10ª edição, REA-Ouvidorias apresenta análise dos atendimentos realizados em 2022*

Está disponível no portal da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), o [Relatório do Atendimento de Ouvidorias - 2023 \(REA-Ouvidorias\)](#). A publicação traz dados de atendimentos realizados pelas ouvidorias das operadoras de planos de saúde em 2022 com informações sobre os temas das manifestações dos beneficiários e recomendações feitas nos processos.

Diretor-presidente da ANS, Paulo Rebello salienta os esforços, ao longo dos anos, investidos na construção e no aperfeiçoamento dos trabalhos do REA-Ouvidorias: “A Agência sempre buscou aprimorar seus processos, trazendo informações que possam ser utilizadas tanto como instrumento de transparência pública quanto como fundamento para tomada de decisões pelos gestores das operadoras e pelas entidades representativas destes entes regulados e pela ANS”.

O ouvidor da ANS, João Paulo Araújo, também destaca a importância do relatório: “O REA-Ouvidorias é um estudo baseado em dados técnicos, que permite avaliar o impacto das ouvidorias das operadoras, especialmente quanto ao atendimento prestado aos beneficiários. A partir dele podemos avaliar os assuntos que gera m maior volume de manifestações e municiar as diretorias da Agência com dados que possam reforçar suas atenções na busca pelas soluções necessárias para cada uma dessas questões”, explica.

Vale registrar que o percentual de operadoras que enviam os dados do REA-Ouvidorias vem crescendo anualmente, por conta do compromisso das ouvidorias das operadoras com a [Resolução Normativa nº 323, de 2013](#), e das ações de comunicação realizadas pela Ouvidoria da ANS sobre a relevância da divulgação das informações sobre o desempenho dessas unidades de atendimento.

O documento ainda apresenta tópicos sobre a avaliação do atendimento das ouvidorias das operadoras, o status de implantação de recomendações feitas no período anterior e a série histórica do relatório, de 2019 a 2023.

*"Temos realizado um importante trabalho de comunicação, orientando os usuários que estiverem enfrentando problemas a procurarem, inicialmente, sua operadora para que ela resolva a questão e, caso não tenha a situação resolvida, registre reclamação junto à ANS. E os resultados mostram que a mensagem está sendo compreendida pelos beneficiários e pelas operadoras, evitando, assim, desgastes e ações judiciais no setor", diz João Paulo.*

---

**Dr. Walfrido Oberg**  
Diretor Financeiro

**Dr. Nilton Busch**  
Assessoria Saúde Suplementar

---

Expediente: *Unimed Centro-Oeste Paulista - Federação Intrafederativa das Cooperativas Médicas*  
Este informativo foi elaborado pelo GETANS - Grupo de Estudos Técnicos ANS - e produzido pelo Departamento de Marketing da Unimed Centro-Oeste Paulista  
(14) 2106-1407 - [marketing@unimedcop.coop.br](mailto:marketing@unimedcop.coop.br)

---

[Clique aqui e leia as edições anteriores do Boletim Destaques ANS!](#)

---

