



Conforme Resolução Normativa nº395 da ANS - Agência Nacional de Saúde Suplementar, é garantida a faculdade de requerer a reanálise de sua solicitação, a qual deverá ser solicitada pela **Ouvidoria da CELOS**. Dessa forma, a Ouvidoria é um canal de segunda instância, que serve como ponte entre os **Beneficiários/Participantes e a CELOS**. É um serviço aberto para ouvir reivindicações, denúncias, sugestões, reclamações e elogios.

Os canais de acesso ao setor estão disponíveis via telefone (0800 048 3030- Opção 5), **Portal da CELOS** e Atendimento Presencial (sede em Florianópolis), onde os beneficiários podem expor seus problemas/sugestões com detalhes, permitindo que o Ouvidor possa analisar junto aos setores competentes revendo o processo e retornando ao beneficiário no prazo inicial de 7 dias úteis.

Se você teve um procedimento indeferido pela área assistencial, tem o direito de solicitar a reanálise do processo por meio da **Ouvidoria da CELOS**. Para isso, basta acessar nossos canais de comunicação, informando o protocolo de procedimento não autorizado e descrevendo a situação.

Fonte: [CELOS](#), em 30.08.2022.