

ANS com Você: edição Procons aproxima Agência dos consumidores

Diretora de Fiscalização da Agência, Eliane Medeiros, participou do evento realizado em Manaus



Entre os dias 6 e 10 de novembro, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou o projeto ANS com Você, uma série de eventos para disseminar informações de planos de saúde e aproximar a reguladora da sociedade. A edição de 2023 foi realizada em Procons municipais e estaduais em 12 cidades nas cinco regiões do país.

A diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, participou do evento realizado no Procon estadual do Amazonas, localidade com maior número de beneficiários entre os municípios participantes dessa edição do projeto. Em sua fala, Eliane agradeceu a parceria estabelecida com os procons, ressaltando a importância deles para o empoderamento do consumidor.

“Este ano, optamos por realizar eventos em cidades onde não temos Núcleos da ANS, justamente para podermos chegar mais perto dos beneficiários que moram nesses locais. A parceria com os Procons foi fundamental para essa ampliação do nosso alcance e para o fortalecimento desse trabalho tão importante de atendimento aos consumidores”, ressaltou a diretora da ANS.

Eliane também falou que os pedidos de informação e as queixas registradas pelos consumidores colaboram para a identificação de temas que precisam de maior atenção por parte de Agência: “Regulador trabalha com informação e a demanda do consumidor é nossa ferramenta de trabalho. É a partir dela que a gente consegue regular e criar ou aperfeiçoar normas de acordo com as necessidades do setor”, afirmou.

O projeto ANS com Você - Edição Procons aconteceu nas seguintes cidades: Maceió (AL), Campo Grande (MS), Vitória (ES), Florianópolis (SC), Manaus (AM), Uberlândia (MG), São Luís (MA), São José dos Campos (SP), Goiânia (GO), João Pessoa (PB), Campos dos Goytacazes (RJ) e Maringá (PR).

Disque ANS tem nova empresa para atendimento ao público

Central telefônica é o principal canal de recebimento de demandas de consumidores

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) informa que contratou uma nova empresa para atuar em um dos seus principais canais de atendimento ao público: o Disque ANS. Desde outubro deste ano, a central telefônica está a cargo da Contax S.A., empresa especializada em relacionamento com o cliente com mais de 17 anos de atuação e operação em todo o território nacional.

O Disque ANS é o principal canal de recebimento de demandas de consumidores, com mais de 45 mil atendimentos por mês. Em pouco mais de um mês, já é possível notar melhorias no atendimento ao público: o tempo médio de espera por atendimento caiu de cerca de 17 minutos, em setembro de 2023, para 2 minutos em novembro, o que representa uma redução de 84%. E o índice de abandono de chamadas, que acontece quando a pessoa desiste de aguardar o atendimento, caiu de 47% em setembro para 9,5% no início de novembro, uma redução de 80%.

A nova equipe de atendentes recebeu treinamento especializado, com ênfase no acolhimento dos consumidores, além da reciclagem aplicada aos profissionais vindos da empresa anterior, que correspondem a cerca de 30% da operação atual.

“Esses dados já refletem nosso esforço para proporcionar um atendimento cada vez melhor para o público que entra em contato com a ANS. Vamos seguir monitorando de perto a transição do serviço e buscando atingir as metas de qualidade fixadas no contrato”, ressalta a diretora de Fiscalização da Agência, Eliane Medeiros, citando, como exemplo, o atendimento mínimo de 80% das chamadas transferidas para atendentes humanos, em até cinco segundos.

Além disso, as metas de qualidade do novo contrato preveem um tempo médio de espera de, no máximo, 25 segundos e abandono de até 2% de chamadas.

Para solicitar informações ou registrar reclamações, os consumidores podem entrar em contato com a ANS pelos seguintes canais de atendimento:

Disque ANS: 0800 701 9656

Formulário eletrônico Fale Conosco - [acesse aqui](#)

Núcleos de atendimento presencial - faça o agendamento [aqui](#)

Central de atendimento a deficientes auditivos: 0800 021 2105

Feriado regional no dia 20 de novembro

Neste dia não haverá expediente nos núcleos da ANS em Cuiabá, Ribeirão Preto, Rio de Janeiro e São Paulo



No dia 20/11, segunda-feira, não haverá expediente nos Núcleos da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) em Cuiabá (MT), Rio de Janeiro (RJ), São Paulo e Ribeirão Preto (SP), devido ao feriado do Dia da Consciência Negra.

O atendimento aos beneficiários será feito normalmente pelo Disque ANS - 0800 701 9656, das 8h às 20h, ou pelo formulário eletrônico [Fale Conosco](#) no portal da Agência.

[Confira aqui os Canais de Atendimento da ANS.](#)

Fonte: [ANS](#), em 14.11.2023.