

Novo serviço estará disponível a partir de 8/05 e tem o objetivo de facilitar o envio de documentos de forma totalmente eletrônica

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) — agência reguladora do setor de planos de saúde no Brasil — informa que, a partir do dia 8 de maio de 2025, estará disponível um novo serviço para a sociedade: o Protocolo Gov.br. A ferramenta, oferecida por meio da plataforma Gov.br, será o canal para envio de solicitações, requerimentos e documentos em geral de forma eletrônica à Agência.

Por meio do Protocolo Gov.br, pessoas físicas ou jurídicas poderão encaminhar documentos à ANS de forma rápida, segura e totalmente online. O acesso é feito com a conta GOV.BR — a mesma usada para diversos serviços públicos federais —, o que dispensa múltiplos logins e facilita a interação com diferentes órgãos governamentais em um só ambiente digital. Os usuários podem acompanhar o andamento de suas solicitações, independentemente do órgão, em um mesmo ambiente dentro do Gov.br, e receber as respostas diretamente por lá.

Para começar a usar Protocolo Gov.br, basta acessar, a partir do dia 8 de maio, a página do [Protocolo](#) no site da ANS ou a plataforma do [Protocolo Gov.br](#), onde estará disponível o serviço Protocolar documentos junto à ANS. Quem não tiver o login único, deverá criar uma conta no gov.br - nível Bronze ou superior - e seguir as instruções para o envio de documentos.

Importante!

O uso do canal adequado para cada tipo de demanda agiliza o seu atendimento! Veja abaixo outras formas de comunicação com a ANS:

- Para abertura de demandas como solicitações, requerimentos e envio de documentos à ANS, os interessados deverão usar o Protocolo Gov.br, que estará disponível a partir de /05/0205;
- Para acompanhamento de processos já abertos na ANS (vista e cópia), os interessados deverão continuar usando o [Protocolo Eletrônico: usuários no SEI!](#);
- Operadoras de planos de saúde deverão continuar usando o [Portal Operadoras](#) para envio de documentos;
- Esclarecimentos de dúvidas ou registros de reclamações devem ser feitos, exclusivamente pelos seguintes canais de atendimento:
 - Disque ANS (0800 701 9656): atendimento telefônico gratuito, de 2ª a 6ª feira, das 9h às 17h, exceto feriados nacionais;
 - Formulário eletrônico [Fale Conosco na Central de Atendimento ao Consumidor](#);
 - Central de atendimento para deficientes auditivos: 0800 021 2105;
 - [Núcleos da ANS](#) existentes nas cinco regiões do país. [Confira aqui](#) as unidades com atendimento presencial e faça o agendamento online.

Fonte: ANS, em 08.05.2025.