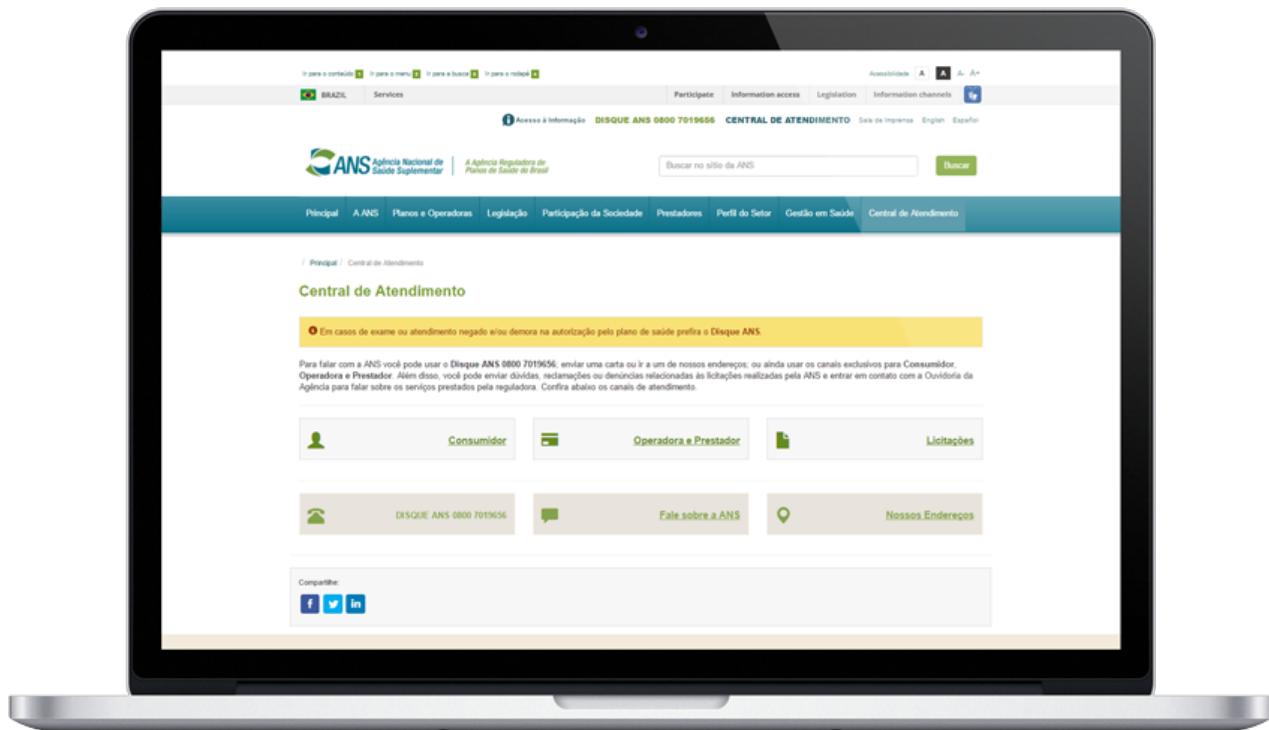


A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) reformulou a área da Central de Atendimento ao Consumidor disponível em seu portal na internet. Com a mudança, estão mais claros os canais de comunicação disponíveis para cada público de relacionamento da agência reguladora. Ao facilitar o acesso, a ANS busca atender as demandas dos beneficiários de planos de saúde, operadoras e prestadores com mais eficiência e qualidade, aprimorando a relação com os entes regulados e com a sociedade.

No novo formato, uma página inicial funciona como índice com links para os canais dirigidos a cada público: consumidor; operadora e prestador; e licitações. No “Fale sobre a ANS”, está disponível o formulário de registro de demandas para a Ouvidoria da Agência - reclamações, sugestões, consultas e elogios sobre os serviços prestados pela ANS. Em “Nossos Endereços”, é possível verificar a relação de endereços dos 12 Núcleos da Agência espalhados pelo país e o da Sede, no Rio de Janeiro.



### Página inicial da Central de Atendimento ao Consumidor

Na página inicial também está em destaque o número do Disque ANS (0800 7019656), canal indicado para o consumidor registrar reclamações ou solicitar informações sobre planos de saúde. O número é também o canal de interface entre a Agência e operadoras e prestadores de serviços de saúde.

Enquanto órgão regulador do setor, a ANS vem se firmando como o principal canal de relacionamento com beneficiários de planos de saúde. Através de ferramentas de mediação de conflitos entre consumidores e operadoras, a reguladora cumpre a atribuição de resolver as reclamações recebidas de forma ágil e favorável a quem contrata plano de saúde. Em 2016, por meio dos canais de relacionamento, a Agência recebeu 369,5 mil demandas de beneficiários de planos de saúde, sendo 279.268 pedidos de informação e 90.245 reclamações.

**Veja como acessar a Central de Atendimento ao Consumidor no portal da ANS**



[\*\*Acesse a Central de Atendimento ao Consumidor.\*\*](#)

**Fonte:** ANS, em 12.04.2017.