

O atendimento ao consumidor prestado pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) através do Disque ANS voltou a funcionar com plena capacidade a partir de hoje (1º/02). A operação com a nova empresa contratada (Vox Tecnologia) entrou em funcionamento e poderá realizar até 54 mil atendimentos mensais.

O telefone 0800 701 9656 é o canal mais utilizado pelos consumidores para entrar em contato com a Agência. O Disque ANS recebe diariamente mais de 3 mil ligações, com cerca de 2 mil atendimentos humanos, gerando pedidos de informação e registro de reclamações em face de operadoras de planos privados de assistência à saúde. O serviço funciona em dias úteis, das 8h às 20h (horário de Brasília).

A inauguração da nova operação foi realizada via teleconferência, contando com a participação do diretor de Fiscalização substituto da ANS, Mauricio Nunes, do diretor-adjunto de Fiscalização, André Unes, além do gerente-geral de Operações Fiscalizatórias, Frederico Cortez, da gerente de Mediação e Atendimento, Érica Schiavon, do coordenador da Central de Relacionamento, Marcello Silva, e de diretores e gerentes da nova empresa.

O call center emprega perto de 100 profissionais. Os novos atendentes passaram por treinamento ministrado por servidores da ANS e funcionários da empresa contratada, para que a transição ocorresse de forma adequada e harmoniosa.

Além do telefone 0800 701 9656, a ANS disponibiliza outros canais de atendimento, como o Fale Conosco, pelo portal da Agência ([cliquei aqui para acessar](#)) e o canal exclusivo para deficientes auditivos, pelo número de telefone gratuito 0800 021 2105.

Fonte: ANS, em 01.02.2021