

Central de Relacionamento



 **ANS** Agência Nacional de
Saúde Suplementar

A agência reguladora de planos de saúde do Brasil

PLANOS DE SAÚDE

Central de Relacionamento ANS

A ANS mantém à disposição, para todo cidadão brasileiro, uma Central de Relacionamento para esclarecimento de dúvidas sobre seus direitos como consumidor de planos de saúde e registro de reclamações/denúncias sobre os serviços prestados por sua operadora de planos de saúde.

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS)

A ANS é a agência reguladora dos planos de saúde do Brasil. É vinculada ao Ministério da Saúde, tem sede no Rio de Janeiro e atuação em todo o território nacional. Foi criada em 2000, pela Lei nº 9.961, em decorrência da publicação da Lei nº 9.656/98, que regulamenta o mercado de planos de saúde.

Além de criar regras e fiscalizar o mercado, a ANS busca promover o equilíbrio entre as partes envolvidas – operadoras de planos de saúde (empresas que comercializam planos), prestadores de serviços de saúde (hospitais, laboratórios, profissionais de saúde etc) e os consumidores.

DISQUE-ANS

0800 701 9656

www.ans.gov.br

Como a ANS procede em caso de reclamação ou denúncia?

A partir das reclamações/denúncias feitas à Central de Relacionamento da ANS, os fatos são analisados e, quando encontrados indícios de desrespeito à legislação ou aos contratos assinados entre a operadora de planos de saúde e consumidor, é aberto um processo administrativo. Se constatada irregularidade, a operadora é notificada e poderá ser penalizada de acordo com a gravidade da infração.

Dessa forma, além do caráter punitivo, a ANS faz um alerta ao mercado sobre a importância da manutenção das boas práticas comerciais.

O consumidor de planos de saúde é um PARCEIRO nessa missão, na medida em que suas reclamações/denúncias auxiliam a regulação do mercado.

Conheça os canais de Relacionamento ANS



Disque-ANS
0800 701 9656

Ligação gratuita de qualquer cidade do Brasil, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h (horário de Brasília).



Central de Atendimento ao Consumidor
Disponível em:
www.ans.gov.br,

para buscar respostas para suas dúvidas ou entrar em contato pelo formulário de atendimento.



Atendimento Pessoal

A ANS dispõe de 12 núcleos em todas as regiões do país. Acesse www.ans.gov.br e confira os endereços.



Carta

Correspondências devem ser endereçadas à Diretoria de Fiscalização/ Central de Relacionamento ANS – Rua Augusto Severo, 84 – Glória – Rio de Janeiro – RJ CEP 20021-040.

Veja o endereço da ANS mais próximo de você

Núcleo	Endereço	Abrangência
Belém/PA	Rua Dom Romualdo de Seixas, nº 1.560, Edifício Connex Office, 7º pavimento, Espaços corporativos 4 e 5. Bairro Umarizal, CEP 66055-200	Amapá, Amazonas, Pará e Roraima
Belo Horizonte/MG	Rua Paraíba, 330 - 11º andar Sala 1104 (Edifício Seculus) Bairro: Funcionários CEP: 30130-917	Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo
Brasília/DF	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar, Ed. Terra Brasília - CEP: 70070-941	Distrito Federal, Goiás, Tocantins
Cuiabá/MT	Av Historiador Rubens de Mendonça, 1894 - Salas 102,103 e 104 Av do CPA - Centro Empresarial Maruanã Bairro Bosque da Saúde CEP: 78050-000	Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia
Curitiba/PR	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373 Conjunto 902 - Bairro: Centro - CEP: 80410-180	Paraná e Santa Catarina
Fortaleza/CE	Av. Santos Dumont, 2122 - 17º andar - Salas 1708-1710 - Bairro: Aldeota - CEP: 60150-161	Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte
Porto Alegre/RS	Rua dos Andradas, n.º 1276 - 6º andar - Sala 602 - Bairro: Centro - CEP: 90020-008	Rio Grande do Sul
Recife/PE	Av. Lins Pettit, nº 100, 9º andar - Empresarial Pedro Stamford. - Bairro: Ilha do Leite CEP: 50070-230	Alagoas, Paraíba e Pernambuco
Ribeirão Preto/SP	Rua São Sebastião, 506 - 2º andar - Salas 209 a 216 - Edifício Bradesco Bairro: Centro CEP: 14015-040	Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto
Rio de Janeiro/RJ	Rua Teixeira de Freitas, 31 / 5º andar - Edifício Unisys - Bairro: Lapa - CEP: 20021-35	Rio de Janeiro
Salvador/BA	Av. Antonio Carlos Magalhães, 771 - Salas 1601-1604 e 1607-1610 - Edifício Torres do Parque-Bairro Itaigara - CEP: 41.825-000	Bahia e Sergipe
São Paulo/SP	Av. Bela Cintra, 986 - 5º andar - Ed. Rachid Saliba - Bairro: Jardim Paulista CEP: 01415-000	São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto.