



Em conformidade com a Resolução Normativa nº 623/2024 da ANS – Agência Nacional de Saúde Suplementar, o Metrus concluiu a implementação das principais exigências previstas quanto ao atendimento aos beneficiários.

A RN 623 estabelece critérios claros sobre prazos de resposta, multicanalidade, registro e rastreabilidade das demandas.

Entre os requisitos, o Metrus já possui:

- Atendimento multicanal: presencial, telefônico 24h e digital com acesso via site, e-mail e app;
- Protocolo único para todas as solicitações com histórico acessível ao beneficiário;
- Gravação e arquivamento dos atendimentos;
- Consulta de protocolos de atendimento disponível no menu “Minhas Solicitações”, no Autoatendimento.

Tudo isso para garantir maior rastreabilidade dos atendimentos e demonstrar o alinhamento do Metrus com as diretrizes regulatórias da ANS, para que a jornada do beneficiário seja cada vez mais segura, eficiente e transparente.

Fonte: [Metrus](#), em 30.07.2025.