

**Questionário aborda a capacidade dos canais de atendimento de solucionar demandas.
Respostas devem ser enviadas até 20 de outubro**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) abriu uma consulta com as Ouvidorias das operadoras de planos de saúde. A iniciativa faz parte da Agenda Regulatória para o período de 2026 a 2028 e as respostas devem ser enviadas até o dia 20 de outubro.

O objetivo da medida é conhecer e compreender como as operadoras medem a capacidade de suas centrais de atendimento e Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs) para solucionar as demandas dos beneficiários. O questionário também reúne perguntas relacionadas ao acompanhamento feito pelas Ouvidorias das operadoras, já que a Resolução Normativa nº 623/2024 determina que cada uma tenha a sua metodologia própria.

A consulta foi encaminhada às ouvidorias por meio do Ofício nº 114/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS, em uma ação conjunta da Diretoria de Fiscalização e da Ouvidoria da ANS.

As respostas vão contribuir para o acompanhamento da norma e para o aperfeiçoamento das ações regulatórias da Agência.

Como participar

Para participar, as operadoras devem preencher o formulário [**Tomada de Subsídios - Ouvidores das Operadoras de Planos de Saúde - RN nº 623/2024**](#)

Documentos relacionados

- [Ofício nº 114/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS, de 11 de setembro de 2026;](#)
- [Ofício nº 17/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS, de 4 de março de 2026](#)

Fonte: ANS, em 28.09.2026