Sociedade poderá participar, até 7/12, da proposta de atualização da norma pelo site da Agência

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) abre, nesta sexta-feira, 23/10, a Consulta Pública 179. O objetivo é receber contribuições da sociedade sobre alterações nos critérios do Monitoramento da Garantia de Atendimento, medida da ANS para verificar o acesso dos beneficiários às coberturas contratadas. Qualquer pessoa interessada poderá enviar contribuições pelo portal da Agência até 7/12/2026.

Sobre o Monitoramento da Garantia de Atendimento

A ANS acompanha o acesso dos beneficiários à assistência prestada pelos planos de saúde por meio do Monitoramento da Garantia de Atendimento, que é baseado nas reclamações recebidas pelos canais de atendimento da ANS sobre o descumprimento dos prazos máximos para realização de consultas, exames e cirurgias ou negativa de cobertura assistencial.

A proposta mantém os elementos centrais da metodologia vigente e promove ajustes pontuais destinados a aumentar a efetividade da atuação regulatória.

Elementos centrais mantidos

A proposta mantém os principais critérios já usados no monitoramento:

- No cálculo do indicador, continuam sendo consideradas as reclamações em que o beneficiário informa que o problema não foi resolvido pela operadora.
- Permanecem os parâmetros que classificam as operadoras nas Faixas 0, 1, 2 e 3, conforme seu resultado.
- Continua sendo considerada reincidente a operadora que permanece na Faixa 3, a de pior resultado, por dois períodos seguidos.
- Também se mantém o número mínimo de reclamações necessário para que a operadora seja avaliada no monitoramento, conforme os valores definidos na metodologia atual.

A partir desses critérios, a ANS identificará as operadoras com maior risco à qualidade ou à continuidade da assistência e, que poderá resultar na suspensão de planos.

Principais propostas de mudança

A proposta disponível para consulta propõe alterações nos critérios para identificar operadoras com risco à qualidade ou à continuidade da assistência e, quando for o caso, adotar medidas administrativas. São elas:

- Para as operadoras médico-hospitalares, a proposta considera se o resultado da operadora está muito pior do que o das demais ou se esse resultado piorou por dois períodos seguidos.
- Para as operadoras exclusivamente odontológicas, a proposta prevê deixar de aplicar, no

acompanhamento regular à suspensão temporária da venda de planos.

Importante deixar claro que, apesar da sugestão de não aplicação das medidas administrativas para as operadoras Exclusivamente Odontológicas, no fluxo regular do Monitoramento da Garantia de Atendimento, essas operadoras continuarão participando do monitoramento, de modo que a ANS poderá identificar qualquer eventual aumento no número de reclamações e possível risco para os beneficiários deste segmento.

As operadoras que mantem os piores resultados ficam impedidas de receber novos beneficiários até que melhorem o atendimento. A cada trimestre, a listagem de planos é reavaliada, e as operadoras que deixarem de apresentar risco à assistência à saúde são liberadas, pelo monitoramento, para oferecer os planos para novas comercializações.

Saiba mais e participe!

Na página da **Consulta Pública 179**, estão disponíveis a minuta da norma e os demais documentos que fundamentam a proposta. Envie contribuições até 7/12.

Fonte: ANS, em 23.10.2026.