

Data: 07/12/2023

Edição: 176.23

---

**Referente: Consulta Pública 121/23 - regras de atendimento SAC / centrais de atendimento.**

Encaminhamos abaixo íntegra da Consulta Pública 121/23, divulgada no diário oficial da união (DOU) de ontem, que trata da Resolução Normativa nº 395, de 14 de janeiro de 2016, no que se refere a regras de atendimento ao beneficiário nos SAC / centrais de atendimento das operadoras e administradoras de beneficiários.

**CONSULTA PÚBLICA ANS Nº 121, DE 1º DE DEZEMBRO DE 2023**

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, no uso das atribuições que lhe conferem os incisos II e IV do art. 10º da Lei nº 9.961 de 28 de janeiro de 2000 e art. 35 do Regulamento aprovado pelo Decreto nº 3.327, de 05 de janeiro de 2000, deliberou, por ocasião da 598ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada realizada em 27 de novembro de 2023, a realização da seguinte Consulta Pública e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação:

Art. 1º Fica aberta Consulta Pública com prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, do dia 12/12/2023 a 25/01/2024, para que sejam apresentadas críticas e sugestões relativas à proposta que altera a Resolução Normativa - RN nº 395, de 14 de janeiro de 2016, no que se refere a regras de atendimento ao beneficiário de plano de saúde nos SAC/centrais de atendimento das operadoras e administradoras de beneficiários.

Art. 2º A proposta de ato normativo, bem como todos os documentos que a subsidia estarão disponíveis na íntegra durante o período de consulta na página da ANS, [www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans), em "Acesso à informação", no item "Participação da Sociedade", no subitem "Consultas Públicas", <https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-dasociedade/consultas-publicas> .

Art. 3º As sugestões e comentários poderão ser encaminhados, por meio do endereço eletrônico mencionado no artigo anterior, através do preenchimento de formulário disponível na página da ANS.

Art. 4º Este ato entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO ROBERTO REBELLO FILHO

Diretor-Presidente