

## Em evento com recorde de público, José Luiz Toro detalha a nova lógica da ANS e os caminhos para evitar judicialização



Mais de 400 pessoas acompanharam o **UNIDAS Talks** realizado na quarta-feira (7), que debateu os impactos da **Resolução Normativa nº 623** da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS). A nova norma, que entra em vigor em 1º de julho, **altera as regras sobre atendimento ao beneficiário e exige das operadoras um novo olhar sobre comunicação, rastreabilidade e resolutividade.**

Com **mediação de Aline Amorim (Postal Saúde), coordenadora da Comissão de Comunicação**, o encontro teve como palestrante o advogado **José Luiz Toro, consultor jurídico da UNIDAS**. Segundo ele, a RN nº 623 “não é apenas uma atualização da RN nº 395, é parte de um redesenho regulatório maior, que exige das operadoras mais responsabilidade, mais método e mais proximidade com o beneficiário.”

Toro defendeu que a norma inaugura uma lógica de “autorregulação regulada”, baseada na capacidade das operadoras de resolver conflitos antes que eles se transformem em reclamações formais ou ações judiciais. “A ANS percebeu que não tem braços nem pernas para fiscalizar tudo. A solução foi inverter a lógica: agora, quem precisa provar que está fazendo bem feito é a operadora”, afirmou o consultor.

Entre as principais mudanças estão: a **obrigatoriedade do fornecimento de número de protocolo já no início do atendimento**, o **envio de negativas por escrito com justificativa legal ou contratual**, e a **inclusão das chamadas solicitações não assistenciais**, como temas relacionados a contratos, reajustes e cancelamentos, no escopo de monitoramento.

Para Toro, a resolução deve ser lida em conjunto com a consulta pública nº 147 e com a Instrução Normativa nº 36, que apontam para um novo modelo de fiscalização. “Estamos saindo do comando e controle para uma regulação responsiva, com foco em desempenho e metas de excelência. Quem tiver bons índices será tratado de forma diferenciada”, disse.

Ao longo do webinar, ele reforçou que o **centro da nova exigência é a comunicação**. “Grande parte das NIPs e da judicialização decorre de falhas no diálogo. Não se trata apenas de atender, trata-se de acolher, esclarecer e acompanhar com consistência. A comunicação, se bem-feita, pode evitar um litígio.”

A norma também determina que operadoras **monitorem e avaliem continuamente** a resolutividade de seus canais de atendimento, com participação da ouvidoria. “O próprio material de avaliação passará a ser insumo para a fiscalização da ANS. Vamos ter que nos fiscalizar antes que a agência o faça”, alertou Toro.

Questões como **acessibilidade, canais digitais e atendimento a públicos vulneráveis** também ganharam destaque. Em resposta a perguntas do público, Toro lembrou que a norma remete a outras legislações, como o Estatuto do Idoso e a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) “O atendimento virtual, por exemplo, não está regulado em detalhes, mas já é obrigatório quando se trata do acompanhamento da solicitação. E a comunicação precisa respeitar os princípios de clareza, rastreabilidade e inclusão.”

Para Aline Amorim, o encontro refletiu a **urgência da mudança de postura institucional**. “A informação precisa ser ágil, integrada e segura. A partir de agora, a comunicação não é mais uma escolha, é uma exigência regulatória”, complementou.

Ao final, Toro resumiu o espírito da nova fase, afirmando que “**mais do que saber as respostas, é hora de saber formular as perguntas certas**. O risco de judicialização já existe. O que precisamos agora é enxergar as oportunidades que a norma nos oferece.”

A íntegra da RN nº 623 está disponível [aqui](#). A gravação do UNIDAS Talks está **disponível para filiadas na intranet**.

**Fonte:** UNIDAS, em 08.05.2025