

Nova resolução reforça os direitos dos consumidores e promove maior transparência nas relações entre operadoras e beneficiários de planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) participou, no dia 15/05, do evento “Regulação e Direitos: o que muda com a Resolução Normativa 623 da ANS?”, promovido pela Fundação Getúlio Vargas (FGV), na sede da instituição, no Rio de Janeiro. O encontro reuniu mais de 170 participantes, entre especialistas do setor de saúde suplementar, acadêmicos e representantes do direito do consumidor para discutir os avanços e impactos da nova normativa para operadoras e beneficiários de planos de saúde.

A [Resolução Normativa \(RN\) nº 623](#), que entrará em vigor em 1º de julho de 2025, estabelece novas regras para o atendimento das solicitações feitas por beneficiários aos planos de saúde, tanto de natureza assistencial quanto não assistencial, em qualquer modalidade de contratação.

Entre os principais benefícios trazidos pela RN 623, destacam-se:

- **Reforço à transparência e clareza nas informações prestadas** aos beneficiários;
- **Rastreabilidade das demandas**, promovendo maior controle e confiança sobre o andamento dos pedidos;
- **Cortesia no relacionamento com os consumidores**, fortalecendo o respeito e a humanização no atendimento;
- **Estabelecimento de prazos e critérios mais objetivos para resposta às demandas**, com foco em maior resolutividade;
- **Padronização de procedimentos**, o que facilita a fiscalização e reduz falhas operacionais.

[Clique aqui e saiba mais sobre a RN nº 623](#)

A abertura do evento contou com a participação da diretora-presidente interina e diretora de Gestão interina da ANS, Carla Soares; da diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros; e da professora da FGV Direito Rio Natasha Salinas.

Carla Soares ressaltou a importância de eventos como o promovido pela FGV para o fortalecimento da regulação no setor: “Nestes 25 anos da ANS, dos quais participo há quase 20, é gratificante acompanhar a evolução da regulação. Estamos em um momento que nos permite adotar uma abordagem responsiva. Debates como este nos ajudam a pensar fora do lugar comum e buscar soluções mais eficazes”, afirmou.

Eliane Medeiros reforçou a relevância da parceria entre a Agência e a Fundação. “Agradeço à FGV por abrir espaço para esse debate. É fundamental esse diálogo entre o órgão regulador e o meio acadêmico. Fiscalizar não é apenas punir, mas garantir que o direito do consumidor seja assegurado antes que ocorra o dano”, disse.

Na sequência, os servidores da ANS, Gustavo Campos e Pedro Vilela, apresentaram os principais dados e evidências que embasaram a formulação da RN nº 623. Foram destacados, por exemplo, o crescimento das reclamações de consumidores, a taxa de resolutividade das demandas, falhas nos fluxos de atendimento das operadoras e análises realizadas a partir de relatórios de ouvidorias e questionários respondidos pelas operadoras.

O evento seguiu com um painel de debate mediado pelo professor da FGV Direito Rio, Péricles Gonçalves, e contou com a presença do diretor-adjunto de Fiscalização da ANS, Marcus Braz; do advogado e mestre em Direito da Regulação pela FGV Rio, Bruno Marcelos; do superintendente de Regulação da FenaSaúde, Cesar Cardim; do advogado Luiz Felipe Conde; do diretor executivo da Fundação Procon-SP, Luiz Orsatti Filho; e da advogada Virginia Rodarte.

O grupo discutiu os principais pontos da normativa, como os critérios de atendimento ao consumidor, a atuação das operadoras diante das demandas, os mecanismos de fiscalização e a importância da regulação para a garantia de direitos. A troca de perspectivas entre representantes do setor regulado, da advocacia, da defesa do consumidor e da academia trouxe uma visão ampla e qualificada sobre os desafios e oportunidades trazidos pela RN nº 623.

Ao final, o público presente pôde tirar dúvidas e apresentar sugestões. O evento foi transmitido ao vivo e já conta com mais de 1.000 visualizações no YouTube.

[Clique aqui e confira: Regulação e Direitos: o que muda com a Resolução Normativa 623 da ANS?](#)

Fonte: ANS, em 16.05.2025