

Evento debateu os principais avanços da nova normativa e seus impactos nas relações entre operadoras e beneficiários de planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) participou, no dia 22/5, do evento “Seminário sobre a Resolução Normativa - RN 623, de 2024, da ANS”, promovido pela Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo (OAB SP), na sede da instituição. Organizado pela Comissão de Direito Médico e da Saúde do órgão, o evento contou com a presença da Diretoria Colegiada da ANS e debateu as principais mudanças que a [**Resolução Normativa \(RN\) nº 623**](#) trará após sua entrada em vigor, em 1º de julho de 2025.

A RN 623 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 dos diretores da ANS: Carla Soares, diretora-presidente interina e diretora de Gestão interina; Eliane Medeiros, diretora de Fiscalização; Jorge Aquino, diretor de Normas e Habilitação das Operadoras; e Alexandre Fioranelli, diretor de Normas e Habilitação dos Produtos na ocasião.

Mediado pela presidente da Comissão de Direito Médico e da Saúde da OAB SP, Juliana Hasse, o encontro focou as principais alterações trazidas pela norma quando comparada com a RN 395/2016. “Temos muita necessidade de conhecimento, porque vimos que muita coisa irá mudar na questão fiscalizatória. Vai haver um impacto muito importante em todo o setor de saúde e temos muito a ouvir aqui”, pontuou Hasse.

Carla Soares ressaltou a importância de eventos como o promovido pela OAB SP para o fortalecimento da regulação no setor e reforçou a maturidade da Agência no desenvolvimento da normativa: “Percebemos que houve uma construção coletiva dentro da ANS para entregar algo que fará a diferença para a sociedade”, afirmou.

Carla Soares destacou a solidez do trabalho realizado pela Agência na elaboração da normativa, ressaltando que a resolução foi construída de forma colaborativa para resultar em uma entrega com impacto positivo para a sociedade.

Para Eliane Medeiros, a RN 623/2025 não é apenas uma norma, mas uma experiência regulatória centrada no ser humano. “Resgatamos os princípios que, muitas vezes, se perdem pela tecnicidade da norma, que são o respeito ao beneficiário, o acolhimento, a comunicação clara, a padronização e a segurança dos prazos”, declarou. A diretora de Fiscalização ressaltou a relevância da mudança,

que busca equilibrar as necessidades de todos os agentes envolvidos.

Na sequência, o diretor-adjunto de Fiscalização da ANS, Marcus Braz, e o especialista em Regulação da Agência, Pedro Villela, apresentaram os principais dados e evidências que embasaram a formulação da RN 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. Villela declarou que a fiscalização se presta a exigir uma concorrência leal entre os agentes.

Ao final, foi estabelecida uma mesa de debates com servidores da ANS e os advogados Luis Celso Lopes, José Luis Toro e Cristiano Plate, oportunidade em que o público presente pôde tirar dúvidas e apresentar sugestões. O evento foi transmitido ao vivo e pode ser acessado, na íntegra, através do canal Cultural OAB SP do Youtube: [Seminário Resolução Normativa - RN nº 623, de 2025, da ANS](#).

Fonte: ANS, em 28.05.2025.