

OFÍCIO nº: 17/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS

Rio de Janeiro, 04 de março de 2026.

Ao(À) Senhor(a) Representante Legal

Assunto: Acompanhamento da Implementação das Medidas Previstas na Resolução Normativa nº 623/2024.

Prezados Senhores(as) Representante Legal e Ouvidor(a),

1. No exercício da atribuição prevista no artigo 28, inciso VII, da Resolução Regimental nº 21/2022 trazemos as seguintes informações a respeito da implementação das medidas previstas na Resolução Normativa nº 623/2024.

2. Como amplamente divulgado pela ANS, a Resolução Normativa nº 623 de 17 de dezembro de 2024 trouxe importantes avanços no relacionamento com os beneficiários, disciplinando as regras a serem observadas por Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde e Administradoras de Benefícios nas solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, bem como não assistenciais, em qualquer modalidade de contratação.

3. Dentre as mudanças previstas no normativo, merecem destaque os seguintes pontos:

a) Criação de metodologia própria para medir a resolutividade de demandas em suas respectivas centrais de atendimento com acompanhamento da unidade da Ouvidoria da Operadora;

b) Implementação do atendimento virtual;

c) Divulgação clara e ostensiva dos canais de atendimento presencial (indicando os respectivos endereços), telefônico (indicando o número da central de atendimento) e virtual (indicando os meios de contato);

d) Novos parâmetros para atendimento presencial e telefônico;

e) Fixação de regras e de prazo para solicitações não assistenciais;

f) Novos prazos para solicitações assistenciais que não se confundem com os prazos da RN nº.566/2022 e que exigem resposta conclusiva, por exemplo, se autorizado ou não o procedimento;

g) Exigência no tocante à clareza das respostas, sendo vedadas respostas genéricas como, por exemplo, “em análise”, “em processamento”, “em auditoria”, devendo ser circunstanciada em linguagem de fácil compreensão para o beneficiário;

g) Possibilidade de acompanhamento da solicitação pelo beneficiário em qualquer fase do ciclo de atendimento por meio virtual, sem que precise fazer contato por outros meios de atendimento, que também devem transmitir a informação;

h) Dever de redução a termo de todas as negativas de atendimento, independentemente de solicitação, informando, detalhadamente, em linguagem clara e adequada, o motivo da negativa de autorização do procedimento, com indicação da cláusula contratual ou do dispositivo legal que a justifique, assegurada a ciência do beneficiário e disponibilização em formato que permita *download*; e

i) Direito do beneficiário de requerer a reanálise de sua solicitação, a qual será apreciada pela Ouvidoria da operadora, devendo a operadora divulgar que o beneficiário possui esta faculdade, sempre que houver uma negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial.

4. Tanto essas como as demais regras previstas na Resolução Normativa nº 623/2024 visam a implementação efetiva de melhorias no relacionamento entre operadoras e beneficiários, **sendo esperados resultados concretos por parte das operadoras, os quais estarão sujeitos à verificação pela ANS no exercício de sua atividade fiscalizatória.**

5. Com efeito, a implementação da RN nº 623/2024 não se trata de mera adaptação formal de fluxos. As mudanças efetuadas devem ser capazes de prevenir sistematicamente conflitos com os beneficiários a partir de uma postura de mudança de cultura, focada no maior acolhimento e na resolutividade das demandas dos consumidores dentro dos seus canais de atendimento, inclusive Ouvidoria.

6. Como é de amplo conhecimento do mercado regulado, a dinâmica da fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar se dá tanto de forma reativa, como planejada.

7. Desde a vigência da Resolução Normativa nº 395/2016 (revogada pela RN nº 623/2024), as reclamações dos beneficiários envolvendo as regras para atendimento nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários são encaminhadas para tratamento técnico pelo setor responsável da Diretoria de Fiscalização, estando as operadoras sujeitas à aplicação de penalidades, por meio do rito do Procedimento Administrativo Preparatório - PAP, no caso de identificação de indícios de infração. Com a entrada em vigor da RN nº 623/2024, o cumprimento dos seus ditames encontra-se sujeito à fiscalização de acordo com o referido rito.

8. No âmbito da Fiscalização Planejada, disciplinada pela novel Resolução Normativa nº 658/2025, prevista para entrar em vigor no dia 01/05/2026, há previsão expressa no art. 62 de que as obrigações decorrentes da Resolução Normativa nº 623/2024, serão obrigatoriamente objeto de abordagem no âmbito da Ações de Fiscalização Planejada. Além disso, o art. 55 c/c o Anexo do mesmo normativo prevê expressamente uma obrigação de resultado relacionado ao IGR para as operadoras que motivadamente forem selecionadas, sendo o principal

critério de seleção justamente o desempenho da operadora neste indicador.

9. Dentro do novo sistema instituído também há previsão de aplicação de circunstância agravante para as operadoras que não atingirem as metas de Excelência ou de redução de IGR trimestral, nos termos da RN nº 623 e seu Anexo c/c o art. 7º, inciso IV da RN nº 489/2022. Os valores das multas-base também estão sendo ajustados por meio da Resolução Normativa nº 659/2025 juntamente com a reformulação dos tipos infrativos aplicados às ações planejadas.

10. Por outro lado, o novo conjunto de normas de forma cristalina busca o atingimento da premissa de tratar os desiguais de forma desigual, um dos principais expoentes da fiscalização responsiva, ao punir mais severamente o agente menos responsivo ou não responsivo e prever uma série de incentivos aos mais responsivos, inclusive sob a ótica da publicidade favorável em rankings previstos, como o de metas da RN nº 623/2024.

11. Vale ainda ressaltar que a partir da amostra para análises individualizadas decorrentes da NIP (novo art. 13 da RN nº 657/2025), novamente, por decorrência lógica, agentes mais responsivos sentirão mais claramente as mudanças, ainda que toda e qualquer demanda NIP indicada pelo beneficiário como não resolvida possa ser elegível.

12. **Dessa forma, as operadoras devem direcionar esforços e recursos ao cumprimento das obrigações e princípios da RN nº 623/2024, frisa-se com resultado prático verificado na redução no número de reclamações/IGR, sem prejuízo, é claro, da manutenção da taxa que mede a capacidade de intermediação do conflito na fase da NIP.**

13. **Destaca-se também que as regras da RN nº 623/2024 podem impactar diretamente os dados enviados anualmente pelas operadoras no Relatório de Atendimento das Ouvidorias (REA), especialmente no que se refere aos pedidos de reanálise assistencial, às manifestações recebidas pelas ouvidorias, ao tempo de resposta e às recomendações de melhoria. A ANS acompanhará esses efeitos de forma integrada, utilizando o REA como instrumento de monitoramento para verificar a aplicação das medidas previstas na norma, sem prejuízo dos demais mecanismos de acompanhamento e fiscalização já utilizados pela Agência.**

14. O presente Ofício possui caráter informativo e de orientação para os agentes regulados, **não havendo necessidade de envio de resposta**, sem prejuízo da possibilidade de envio posterior de requisições específicas conforme estratégia fiscalizatória, seja por meio dos fluxos definidos ou, com base no art. 56 da RN nº 483/2022, caso se mostre necessário.

15. Segue também em cópia para o respectivo Ouvidor da Operadora cadastrado no banco de dados da ANS. Espera-se do Ouvidor a atuação independente perante a alta gestão da operadora para que possa expedir recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora, nos termos da RN nº 323/2013 o que pressupõe o conhecimento/acompanhamento dos fluxos adotados nas centrais de atendimento/SACs da operadora e a jornada sob a ótica do beneficiário.

16. Por fim, nesta oportunidade, para fins de orientação acerca da RN nº 623/2024, reforça-se a consulta dos seguintes links: <https://www.gov.br/ans/pt->

[br/assuntos/operadoras/atendimento-ao-beneficiario-diretrizes-da-rn-no-623-2024-para-operadoras](https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-tem-novas-regras-para-o-relacionamento-entre-operadoras-e-beneficiarios) ; <https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/beneficiario/ans-tem-novas-regras-para-o-relacionamento-entre-operadoras-e-beneficiarios> ;
<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-aprova-novo-modelo-de-fiscalizacao-da-saude-suplementar> ; e https://www.ans.gov.br/index.php?option=com_legislacao&view=legislacao

Atenciosamente,

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 04/03/2026, às 14:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **35216901** e o código CRC **E11F6D42**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 33910.005828/2026-98

SEI nº 35216901