

RN 623/2024

Diretrizes para uma implementação segura e estratégica



BHC

Bhering Cabral Advogados

Apresentação institucional

A dinâmica do ambiente regulatório na saúde suplementar apresenta desafios complexos e constantes mudanças, exigindo das operadoras e empresas do setor soluções rápidas e eficazes.

De tal forma, a atuação no setor exige muito mais do que conhecimento jurídico: requer experiência prática, visão estratégica e domínio profundo da regulação aplicada ao setor.

Em um cenário marcado por constantes atualizações normativas e exigências da ANS, nosso escritório possui vasta experiência na área regulatória, atuando de forma técnica e proativa junto a operadoras de planos de saúde, administradoras de benefícios, prestadores de serviços, (hospitais e laboratórios) e conselhos profissionais, sempre com foco em soluções jurídicas eficazes e seguras.

Com uma equipe altamente especializada e comprometida, conseguimos alcançar resultados expressivos que reforçam a segurança regulatória de nossos clientes. Por meio de estratégias assertivas e uma atuação baseada em profundo conhecimento das normas regulatórias, temos assegurado arquivamentos de processos e protegido os interesses de nossos parceiros.

Sumário

- 1 Introdução à RN 623/2024**
Panorama geral da norma, objetivos e impactos regulatórios
- 2 Principais diferenças entre a RN 395/2016 e a RN 623/2024**
Comparativo dos principais pontos, com foco nos avanços, exigências e impactos para as operadoras
- 3 A Ouvidoria como núcleo estratégico de conformidade**
Mudança de papel da Ouvidoria e sua centralidade na governança da operadora
- 4 De olho no IGR**
- 5 Principais ajustes jurídicos e operacionais**
Revisões contratuais, adaptações de fluxos internos e medidas preventivas
- 6 FAQ comentada**
Esclarecimentos Relevantes sobre a RN 623/2024
- 7 Desafios práticos e pontos de atenção na implementação**
- 8 Principais interpretações da ANS e implicações estratégicas para operadoras**
- 9 Conclusão**
O valor estratégico da conformidade e o papel do jurídico

Introdução à RN 623/2024

A Resolução Normativa nº 623/2024, da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que entrará em vigor em 1º de julho de 2025, estabelece novas regras para o tratamento das solicitações dos beneficiários de planos de saúde, tanto assistenciais quanto não assistenciais, aplicando-se a todas as modalidades de contratação.

Mais do que um regramento procedimental, a norma inaugura um novo modelo regulatório centrado na experiência do beneficiário, com impactos diretos sobre os fluxos internos das operadoras. Entre os principais objetivos estão: o aumento da resolutividade, a melhoria da comunicação com o beneficiário e o fortalecimento da rastreabilidade e da transparência nas tratativas.

A RN 623/2024 também marca uma virada estratégica no posicionamento da ANS. O histórico de reclamações passa a ter efeitos regulatórios objetivos, com impacto direto na supervisão e na concessão de incentivos. Operadoras que não atingirem os parâmetros estabelecidos poderão ser alvo de medidas de fiscalização, enquanto aquelas que investirem em conformidade e aprimoramento de processos poderão ser reconhecidas com benefícios regulatórios.

Neste cenário, a atuação preventiva e estratégica torna-se essencial. Este mini guia tem como objetivo apresentar os principais aspectos da norma e apoiar o setor na implementação segura e eficiente das novas exigências, com visão prática, técnica e alinhada às melhores práticas regulatórias.

Principais diferenças

RN 395/2016	RN 623/2024
Regulava apenas solicitações assistenciais.	Expande o escopo para solicitações não assistenciais, incluindo Administradoras de Benefícios.
Obrigava apenas atendimento presencial e telefônico.	Obriga a oferta de atendimento virtual, acessível e rápido na resolução de demandas. Necessidade do atendimento telefônico com opção humana.
O beneficiário deveria solicitar a justificativa da negativa de atendimento.	Exige justificativa automática e fundamentada para negativas, proibindo respostas genéricas, como "solicitação em análise", e garante o download do documento com eventual negativa.
Informações compiladas e encaminhadas por meio de instrumentos próprios da ANS, exemplo: REA Ouvidorias.	Operadoras deverão instituir metodologia própria para medir resolutividade de demandas.
Não disciplinavam sistema de acompanhamento pelos beneficiários, apenas prazo de conclusão das demandas.	Operadoras deverão assegurar meio de consulta da solicitação, sendo obrigatória a disponibilização de forma virtual

A ouvidoria como núcleo estratégico de conformidade

Com a entrada em vigor da RN 623/2024, a Ouvidoria passa a ocupar um papel central na estratégia de conformidade regulatória das operadoras de planos de saúde. Não se trata apenas de um canal de segunda instância, mas de uma estrutura crítica para o monitoramento da qualidade do atendimento, da resolutividade das demandas e da aderência aos fluxos e prazos normativos.

Além de mitigar riscos de fiscalização e sanções, uma Ouvidoria estruturada e atuante pode contribuir diretamente para o atingimento das metas estabelecidas pela ANS, bem como para a elegibilidade a eventuais incentivos regulatórios. É também por meio dela que a operadora demonstra à agência seu compromisso com a melhoria contínua da experiência do beneficiário e com a autorregulação do setor.

Dessa forma, investir no fortalecimento da Ouvidoria — com revisão de fluxos internos, capacitação de equipes e padronização de respostas — não é apenas uma exigência normativa, mas uma estratégia decisiva para a sustentabilidade regulatória e reputacional das operadoras no novo cenário estabelecido pela RN 623/2024.

1 ESTRUTURA E GOVERNANÇA

- Garantir que a Ouvidoria tenha autonomia e acesso direto à alta liderança.
- Designar formalmente os responsáveis pela gestão e reporte das informações da Ouvidoria.
- Estabelecer integração com áreas estratégicas, como atendimento, jurídico, compliance, TI e gestão de riscos.

2 FLUXOS E PROCEDIMENTOS

- Revisar e uniformizar os procedimentos de recebimento, análise e resposta às manifestações dos beneficiários.
- Criar critérios de priorização e categorização de demandas conforme as diretrizes da RN 623/2024.
- Assegurar que os prazos de resposta estejam dentro dos limites definidos pela norma.

3 MONITORAMENTO E INDICADORES

- Implementar mecanismos que possibilitem rastrear e registrar adequadamente todas as manifestações.
- Acompanhar métricas de desempenho da Ouvidoria (resolução de casos, prazos, reincidência etc.).
- Realizar análises periódicas para identificar e tratar as causas mais frequentes de manifestações.

4 TECNOLOGIA E SUPORTE

- Verificar se os sistemas utilizados atendem às exigências da norma quanto ao registro e acompanhamento das demandas.
- Integrar as plataformas da Ouvidoria com os sistemas das áreas parceiras (jurídico, atendimento, CRM, BI etc.).
- Garantir segurança da informação e qualidade no tratamento dos dados dos usuários.

De olho no IGR

NOVO CRITÉRIO DE AVALIAÇÃO

INCENTIVOS

- ✓ **Meta de excelência:** Manter o Índice Geral de Reclamações (IGR) trimestral abaixo da média de referência garante 80% de abatimento.
- ✓ **Meta de redução:** Obter redução de uma unidade no IGR a cada trimestre assegura 60% de desconto.
- ✓ **Publicidade positiva:** Busca fomentar a concorrência saudável entre operadoras.

PENALIDADES

- ✓ **Haverá agravamento em caso de não cumprimento das metas, com base no Índice Geral de Reclamações (IGR) para cálculo.**

No período de transição: A comprovação de esforços para atender à norma pode resultar em redução de até 60% nas autuações e 40% nos recursos.



CÁLCULO DO IGR

O índice representa a média de reclamações de beneficiários de planos de saúde que acionaram a ANS durante o período avaliado. Ele é calculado com base em um grupo de 100.000 beneficiários do total analisado.

$$\text{IGR} = \left(\frac{\text{Média de Demandas NIP (RVE, INATIVA, NP, Núcleo e Em Andamento)}}{\text{Média do número de beneficiários do período analisado}} \right) \times 100.000$$

Principais ajustes jurídicos e operacionais



JURÍDICOS:

- Revisão de contratos e termos de uso, especialmente quando houver terceirização de serviços de atendimento ou uso de plataformas digitais;
- Ajuste nas políticas internas de resposta ao beneficiário, alinhando prazos, formatos e conteúdo à nova regulação;
- Atualização de normativos internos (regimentos da Ouvidoria, manuais de *compliance*, códigos de conduta);
- Análise de risco jurídico-regulatório sobre falhas no cumprimento dos prazos e padrões estabelecidos pela ANS, com plano de mitigação correspondente;
- Alinhamento com o jurídico contencioso para monitorar impactos da norma em demandas judiciais e administrativas.

OPERACIONAIS:

- Mapeamento e reestruturação dos fluxos de atendimento e resposta, com clareza de papéis e responsabilidades por área;
- Capacitação de equipes, com foco em comunicação resolutiva, acolhimento e linguagem clara, conforme exigido pela norma;
- Integração entre canais e sistemas de atendimento, Ouvidoria e jurídico, garantindo rastreabilidade e padronização das tratativas;
- Adoção ou atualização de ferramentas tecnológicas que possibilitem controle de prazos, relatórios automatizados e acompanhamento dos indicadores definidos pela ANS;
- Estabelecimento de rotina de auditoria interna e monitoramento contínuo, com indicadores de desempenho e planos de ação corretiva.

FAQ comentada: esclarecimentos da RN 623

1. Sobre os meios de atendimento: “A operadora pode restringir horário de recebimento de e-mails?”

Resumo: A ANS entende que os canais virtuais devem funcionar 24h, 7 dias por semana. O recebimento da solicitação por e-mail inicia a contagem de prazo, independentemente da análise ocorrer em horário comercial.

Comentário estratégico: É necessário garantir integração sistêmica e rastreabilidade, evitando brechas que levem à perda de prazos regulatórios.

2. Protocolo e rastreabilidade: “Qual a estrutura mínima do protocolo? Pode haver sistemas diferentes para numeração?”

Resumo: A estrutura de protocolo é flexível, desde que garanta unicidade e rastreabilidade, conforme art. 10 da RN.

Comentário estratégico: O modelo proposto na FAQ (com divisão por sistema) foi aceito, desde que evite reinício indevido de prazos e mantenha integridade da linha do tempo.

3. Respostas genéricas e inconclusivas: “É possível responder ‘em análise’ dentro do prazo?”

Resumo: A ANS veda respostas genéricas após o prazo final. Antes disso, se não houver elementos suficientes, é necessário informar a pendência com clareza.

Comentário estratégico: Respostas inconclusivas ou automatizadas devem ser evitadas — além de não atender à norma, aumentam o risco de NIPs e judicialização.

FAQ comentada: esclarecimentos da RN 623

4. Reanálise e papel do Ouvidor: “Cabe reanálise de negativa não assistencial pela Ouvidoria?”

Resumo: Embora a reanálise estruturada seja exigida para negativas assistenciais, o Ouvidor tem papel transversal na tutela dos direitos do beneficiário, mesmo em demandas não assistenciais.

Comentário estratégico: Reforça-se a função proativa e estratégica da Ouvidoria, inclusive como mecanismo de controle interno e prevenção de riscos.

5. Incentivos regulatórios e elegibilidade: “Todas as operadoras podem receber incentivos?”

Resumo: Administradoras de benefícios não são elegíveis aos descontos previstos, pois não são avaliadas pelo IGR.

Comentário estratégico: Operadoras devem monitorar seu desempenho com base no IGR para se beneficiar de reduções em processos sancionadores e reforçar práticas de excelência.

6. Calendário: “Qual o calendário previsto para as primeiras divulgações/efeitos?”

Resumo: As operadoras elegíveis serão notificadas até 30/09/2025 para aproveitarem a regra transitória. A primeira classificação (jul a set/2025), será publicada até 29/12/2025, incluindo apenas as que atingirem a Meta de Excelência do IGR trimestral. A segunda classificação (out a dez/2025), sairá até 31/03/2026 e incluirá tanto a Meta de Excelência, quanto a Meta de Redução. A partir de 01/10/2025, passa a valer a aplicação da circunstância agravante para operadoras que não se enquadrarem em nenhuma das duas metas.

Comentário estratégico: É essencial que as operadoras se antecipem e adotem medidas já no 3º trimestre de 2025 para evitar penalidades futuras e aproveitar os benefícios previstos.

CALENDÁRIO EXPLICADO

ETAPA	PERÍODO/ ACONTECIMENTO	DATA LIMITE	O QUE VAI ACONTECER:
Publicação da norma	Divulgação oficial da RN 623/2024	20/12/2024	ANS publica a nova resolução com as novas regras
Início da vigência	Quando as novas regras passam a valer	01/07/2025	As operadoras devem começar a seguir a RN 623.
Avaliação prévia (transitória)	Cálculo do IGR referente a junho/2025	30/08/2025 (processamento) 30/09/2025 (divulgação)	ANS identifica operadoras que poderão participar da fase de transição com possíveis benefícios.
1ª Avaliação oficial	Trimestre: Julho a Setembro/2025	30/09/2025 (fim do trimestre) 29/11/2025 (processamento) 29/12/2025 (divulgação)	Divulgação da primeira Lista de Excelência do IGR trimestral (operadoras com bom desempenho).
2ª Avaliação oficial	Trimestre: Outubro a Dezembro/2025	31/12/2025 (fim do trimestre) 01/03/2026 (processamento) 31/03/2026 (divulgação)	Divulgação da Lista de Excelência (novamente) e da Lista de Redução (operadoras que melhoraram seu desempenho). Ademais, começam a valer os efeitos da circunstância agravante para operadoras com pior desempenho.

Desafios práticos e pontos de atenção na implementação da RN 632/2024

Apesar de representar um avanço regulatório, a RN 623/2024 impõe desafios operacionais relevantes, sobretudo para empresas de médio porte, devido à complexidade das novas exigências de resolutividade, integração, transparência e linguagem clara.

Principais desafios:

- Integração dos canais de atendimento (*omnichannel*), exigindo investimento tecnológico.
- Responsabilidade sobre dados controlados por terceiros (prestadores, farmácias etc.).
- Convivência com o Decreto 11.034/2022 (SAC), sem diretrizes claras da ANS.
- Exigência de linguagem clara e fim das respostas genéricas, demandando revisão de sistemas e capacitação contínua.

A efetividade da RN 623 dependerá não apenas da adequação técnica, mas também da capacidade do setor de promover um diálogo constante com o regulador, buscando calibragem proporcional das exigências à realidade operacional de cada agente regulado.

RECOMENDAÇÕES E ESTRATÉGIAS DE ADEQUAÇÃO:

- ✓ Designação de pontos focais por área, com metas mensais voltadas à implementação dos artigos críticos da norma;
- ✓ Elaboração de anexos contratuais padronizados, com cláusulas específicas sobre rastreabilidade, guarda de registros e resposta ao beneficiário;
- ✓ Integração dos canais digitais com o sistema de gestão (ERP), evitando múltiplos protocolos para uma mesma solicitação;
- ✓ Criação de painel gerencial com indicadores como % de reanálises concluídas, % de respostas tempestivas, entre outros;
- ✓ Adoção de mecanismo automatizado para verificação do cumprimento dos prazos da RN nº 566/22, cruzando com os da RN nº 623/24;
- ✓ Participação ativa em fóruns e grupos técnicos do setor, para alinhamento operacional e articulação regulatória;
- ✓ Realização de simulações internas de NIPs e atendimentos, com checklist de conformidade para auditoria preventiva.

Conclusão

A RN 623/2024 representa uma mudança significativa na forma como a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) enxerga o relacionamento entre operadoras, administradoras e beneficiários. Mais do que uma norma procedimental, trata-se de um marco regulatório que impõe novas exigências de governança, transparência e resolutividade.

A adaptação à norma exige não apenas ajustes técnicos, mas uma mudança de postura: atender com clareza, registrar com rastreabilidade e responder com tempestividade passam a ser elementos centrais de conformidade. Nesse novo cenário, o jurídico deixa de atuar apenas na defesa reativa e assume papel protagonista na estruturação dos fluxos, mitigação de riscos e orientação da comunicação institucional.

Este mini guia busca destacar os principais pontos da norma sob uma ótica prática, preventiva e estratégica — oferecendo referências objetivas para que a implementação seja segura, eficiente e alinhada às diretrizes regulatórias.

Ao final, o cumprimento da RN 623/2024 não é apenas uma obrigação legal: é uma oportunidade de fortalecer a reputação institucional, reduzir passivos regulatórios e aprimorar a experiência do beneficiário — pilares fundamentais para a sustentabilidade do setor.

BHC

Bhering Cabral Advogados



Contato

 bheringcabral.adv.br

 [/bhering-cabral-advogados/](https://www.linkedin.com/company/bhering-cabral-advogados/)

 [bheringcabral.adv](https://www.instagram.com/bheringcabral.adv)

Rio de Janeiro

Centro

Rua do Passeio, 70 | 13° andar
20021-290

Tel.: (21) 3626-1300

São Paulo

Jardim Paulista

Av. Brigadeiro Faria Lima, 1.853 | conj.11
01452-912

Tel.: (11) 5555-3190