

Parceria da Diretoria de Fiscalização com a Ouvidoria, workshop discutiu impactos das novas resoluções normativas

A Agência Nacional de Saúde (ANS) realizou, na quarta-feira (1/7), o evento “O novo arcabouço normativo da fiscalização da ANS e seus impactos nas Ouvidorias”, uma parceria entre a Ouvidoria e a Diretoria de Fiscalização.

O encontro aconteceu no auditório da Confederação Nacional do Comércio (CNC), no Centro do Rio de Janeiro, e reuniu representantes das Ouvidorias de órgãos institucionais, de operadoras de planos de saúde e de administradoras de benefícios, com a finalidade de debater os impactos das Resoluções Normativas nº 623/2024 e nº 659/2025.

A abertura foi feita pelo diretor-presidente da ANS, Wadih Damous, que defendeu uma atuação focada na experiência do cidadão ao longo de sua jornada com o plano de saúde.

“As resoluções normativas nº 623 e nº 659 vieram para estabelecer objetivos que poderíamos resumir como o fortalecimento da transparência, a ampliação da previsibilidade dos processos, um incentivo de maior resolutividade nas demandas, e a valorização da prevenção de conflitos antes da intervenção regulatória. Em vigor há pouco tempo, serão submetidas ao teste da experiência, mas não tenho dúvidas de que não basta a perspectiva punitivista da fiscalização”, argumentou Wadih Damous.

Presente de forma virtual, ele ratificou que a função da Ouvidoria precisa ir além de um “mero repositório de queixas e reclamações”. “É um espaço privilegiado de escuta do beneficiário, que precisa ser ouvido. E a ANS precisa dessa aproximação. Então, a Ouvidoria cumpre o papel importantíssimo de fortalecer a confiança no órgão regulador. A qualidade da saúde suplementar depende muito da atuação responsável de todos os atores envolvidos, e a Agência sempre foi e continuará sendo aberta e comprometida com uma regulação moderna e transparente”, afirmou.

O diretor-presidente, Wadih Damous, na abertura do evento

Em seguida, a diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros endossou a importância da escuta ativa e do acolhimento do beneficiário.

A Diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros

“Eu diria que pela primeira vez durante o meu mandato a gente consegue trazer para dentro da casa as Ouvidorias de todo o Brasil, dos mercados, das instituições, deste grande ecossistema da saúde. Este canal é um parceiro que dialoga diretamente com o nosso consumidor através de uma escuta ativa, efetiva e afetiva. É tudo o que o beneficiário de plano tanto almeja. Trazer todas as ouvidorias para a nossa é um grande feito da RN 623, que completa um ano de vigência nesta data, e uma grande conquista regulatória para a ANS”, destacou.

O workshop foi iniciado com o painel “Escuta, regulação e mudança: ouvidorias como arena de transformação”, comandado pela Ouvidora interina da ANS, Fernanda Guedes.

A Ouvidora interina, Fernanda Guedes

"A meta é que as operadoras consigam resolver as demandas de maneira primária. Por que o cidadão está batendo em tantas portas e deixa de bater na que deveria ser a primeira? Será que ele não acha que aquela porta está fechada e, por isso, busca outras? É preciso investir em relacionamento, comunicação e solução de conflitos desde o primeiro contato. A RN 623 reforça essa visão ao institucionalizar o papel estratégico das Ouvidorias como indutoras de melhoria contínua e de uma melhor experiência para o beneficiário."

O diretor-adjunto de Fiscalização, Marcus Braz, conduziu o panorama sobre as principais mudanças nas Ouvidorias promovidas a partir das RNs nº 623 e nº 659, ao lado do coordenador de Estudos e Projetos Pedro Vilella, do coordenador de Assuntos Normativos e Institucionais, Alex Abreu; e do assessor Normativo, Gustavo Campos. Entre os tópicos abordados, eles explicaram as razões da mudança normativa, as principais evidências que fundamentaram a mudança proposta e seus pontos essenciais.

O diretor-adjunto, Marcus Braz, e servidores da DIFIS

Há um ano em vigor, a RN nº 623 dispõe sobre as regras a serem observadas pelas 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. Já a RN nº 659 altera a RN 489/2022, que dispõe sobre a aplicação de penalidades para as infrações à legislação dos planos privados de assistência à saúde.

"Esse workshop é uma dobradinha extremamente necessária entre a Ouvidoria e a Fiscalização, pois uma ajuda a outra. Esse tipo de evento é essencial, importante para que a ANS, no papel de regulador, traga todo mundo que faz parte do mercado para discutir. Para a gente construir e evoluir precisa ter esse escrutínio público, saber ouvir críticas com base na troca, na discussão sadia, democrática e plural, para que se possa pensar fora da bolha e melhorar", ponderou Marcus Braz.

As equipes de Ouvidoria e de Fiscalização da ANS

Fonte: [ANS](#), em 02.07.2026.