

O presidente da ANS, Wadih Damous, na abertura do evento. Foto: Ministério da Saúde / ANS

No início de julho, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) reuniu representantes de ouvidorias de todo o país, na sede da ANS, no Rio de Janeiro, para debater as normas de fiscalização em vigor, seus impactos, e o papel de destaque das ouvidorias nesse contexto.

A solução de demandas dos beneficiários no contato com as operadoras de saúde, sem a necessidade de busca de outras instâncias para resolução de conflitos, como a própria ANS ou o Judiciário, constitui o centro das diretrizes de regulação do setor.

O tema orientou as discussões do encontro “O novo arcabouço normativo da fiscalização da ANS e seus impactos nas Ouvidorias”, que reuniu representantes do setor no Rio de Janeiro para analisar os efeitos das Resoluções Normativas nº 623/2024 e nº 659/2025. Débora Cotias e Julliana dos Santos Silva, da Diretoria de Ouvidoria da Real Grandeza, que vêm estudando atentamente as regras em vigor, participaram do evento.

Na abertura do encontro, o diretor-presidente da ANS, Wadih Damous, defendeu que a atuação do setor deve se concentrar na jornada do cidadão com o plano de saúde. Segundo Damous, “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”.

Damous, que discursou por videoconferência, afirmou que a função desses setores vai além do registro de queixas. “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”, declarou.

Fernanda Guedes, da Ouvidoria da ANS, questionou o fluxo de atendimento ao consumidor. "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", afirmou.

A diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, também destacou a importância das ouvidorias: “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 casa é um grande feito da RN 623, que completa um ano de vigência nesta data e uma grande conquista regulatória para a ANS”, assinalou.

Débora Cotias destaca que iniciativas como essa reforçam a importância de promover o intercâmbio de experiências e o aperfeiçoamento das práticas de Ouvidoria no setor. "O debate promovido pela ANS evidencia o papel central das Ouvidorias como indutoras de melhoria contínua. Na Real Grandeza, entendemos que ser protagonista significa investir em relacionamento e transparência, colocando a Ouvidoria como um parceiro estratégico fundamental para elevar a qualidade do atendimento e fortalecer a saúde suplementar", afirma.

O evento seguiu com painéis apresentados pelo diretor-adjunto de Fiscalização, Marcus Braz, em conjunto com coordenadores e assessores da agência, que detalharam os fundamentos e a aplicação das normas.

Fonte: Real Grandeza, em 09.07.2026