

Por Aline Gonçalves Lourenço

RN 623/24 fortalece o papel estratégico das ouvidorias na saúde suplementar, integrando governança, gestão de riscos e melhoria contínua

A RN 623/24 inaugura uma nova forma de compreender o papel das ouvidorias na saúde suplementar. Embora tenha introduzido mudanças relevantes em sua disciplina, a principal contribuição da norma talvez seja a mudança de paradigma que evidencia: a ouvidoria deixa de ser vista apenas como um canal de atendimento ao beneficiário e passa a ocupar uma posição estratégica na estrutura de governança das operadoras.

Essa transformação merece atenção porque a norma não deve ser lida apenas sob a ótica das obrigações aplicáveis às ouvidorias. Ela revela uma evolução da expectativa regulatória, que passa a reconhecer essas estruturas como instrumentos de inteligência regulatória, gestão de riscos e melhoria contínua. Com isso, amplia-se significativamente sua contribuição para a tomada de decisões e o aperfeiçoamento da gestão. A expectativa regulatória passa a alcançar não apenas a existência formal da ouvidoria, mas também sua capacidade de produzir recomendações, influenciar processos e demonstrar resultados.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Migalhas, em 29.07.2026