

Por Aline Gonçalves Lourenço

RN 623/24 fortalece a ouvidoria como instrumento de governança, priorizando resolutividade, evidências, indicadores e melhoria contínua

A consolidação da ouvidoria como instrumento de governança também se reflete na forma como sua atuação passa a ser estruturada e avaliada. A RN 623/24 estabelece parâmetros que vão além da organização dos fluxos de atendimento e orientam as operadoras quanto à necessidade de demonstrar a efetividade desse importante canal de relacionamento com o beneficiário.

Embora a RN 623 estabeleça obrigações específicas relacionadas ao atendimento ao beneficiário, a própria arquitetura da norma demonstra que a expectativa regulatória vai além de seu cumprimento formal. O foco passa a recair sobre a capacidade das operadoras de transformar as manifestações recebidas em informações estratégicas, capazes de orientar melhorias, prevenir recorrências e fortalecer sua governança.

Aspectos como resolutividade, qualidade das respostas, rastreabilidade das manifestações, produção de evidências e utilização de indicadores assumem papel de destaque e reforçam uma lógica voltada ao aperfeiçoamento contínuo dos processos internos.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Migalhas, em 04.08.2026