

Por Aline Gonçalves Lourenço

Atuação da ouvidoria fortalece a governança das operadoras, reduz riscos regulatórios e transforma manifestações em melhorias para a experiência do beneficiário

A relação entre operadoras de planos de saúde e seus beneficiários passa por uma transformação importante. Em um ambiente de maior exigência regulatória, no qual a qualidade da experiência, a confiança e a capacidade de solucionar demandas influenciam indicadores, reputação e exposição a riscos, compreender as necessidades dos beneficiários tornou-se fator relevante para a estratégia das organizações.

Nesse cenário, a ouvidoria assume função que ultrapassa o atendimento de manifestações. Além de representar um ponto de contato qualificado com o beneficiário, passa a produzir informações capazes de revelar percepções, dificuldades, riscos emergentes e oportunidades de aprimoramento nos processos assistenciais, administrativos e de relacionamento. Essa atuação aproxima a ouvidoria da própria estrutura de governança da operadora.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Migalhas, em 10.08.2026