

OFÍCIO nº: 114/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS

Rio de Janeiro, 11 de setembro de 2026.

Senhor(a) Ouvidor(a),

Assunto: Resolução Normativa nº 623/2024. Solicitação de preenchimento de formulário disponibilizado.

Prezados Senhores(as),

1. A Resolução Normativa nº 623/2024, completou, em julho de 2026, um ano de vigência, sendo que desde sua publicação a ANS vem promovendo ações em prol da disseminação do seu conteúdo, normativo fundamental para a melhoria do relacionamento entre beneficiários e operadoras de plano de saúde.

2. A Ouvidoria das operadoras exerce papel de protagonismo para o atingimento dos objetivos da Resolução Normativa nº 623/2024, considerando suas atribuições, inclusive na proposição e acompanhamento de melhorias dos processos de trabalho da operadora.

3. Além das atribuições destacadas na Resolução Normativa nº 323/2013, a Resolução Normativa nº 623/2024 traz os seguintes artigos com citação expressa à unidade de Ouvidoria, *in verbis*:

Art. 4º São diretrizes que devem orientar o atendimento das operadoras aos beneficiários:

I - transparência, clareza e segurança das informações;

II - rastreabilidade das demandas;

III - presteza e cortesia;

IV - racionalização e melhoria contínua;

V - tempestividade; e

VI - **resolutividade da demanda**.

§ 1º **As operadoras deverão instituir metodologia própria para medir a resolutividade de demandas em suas respectivas centrais de atendimento com acompanhamento da unidade da Ouvidoria da Operadora.**

§ 2º A ANS poderá solicitar o envio de documento contendo a descrição e dados suficientes para verificação do cumprimento do § 1º e como insumo para a atividade fiscalizatória.

Art. 9º (...)

§ 1º Quando utilizado mais de um canal telefônico para atender a presente Resolução, **inclusive Ouvidoria**, o portal da operadora na internet deve trazer de forma clara e ostensiva os respectivos canais de atendimento.

Art. 16. Ao beneficiário de plano de saúde é assegurada a faculdade de requerer a reanálise de sua solicitação, a qual será apreciada pela **Ouvidoria**

da operadora, instituída na forma da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013, ou norma que vier a sucedê-la.

§ 1º A informação sobre a possibilidade de reanálise de que trata o caput, em linguagem clara e adequada, deverá atender os seguintes elementos mínimos:

I – facultar expressamente ao beneficiário o exercício do requerimento de reanálise, **competindo à Ouvidoria a avaliação em segunda instância dentro da estrutura da operadora**;

II – listar cada um dos canais de atendimento da **Ouvidoria** para o exercício da faculdade de requerer reanálise; e

III – dar ciência sobre o prazo ordinário de resposta da reanálise pela **Ouvidoria** não superior a sete dias úteis contados do requerimento do beneficiário.

§ 2º A informação de que trata o § 1º com os elementos mínimos deverá constar do script de qualquer canal de atendimento da operadora, sendo executado no momento da negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial, ainda que pendente de redução a termo, conforme art. 14.

§ 3º Os elementos mínimos também deverão constar em linguagem clara, adequada e em destaque no documento que reduz a termo a negativa do procedimento ou serviço de cobertura assistencial, conforme art. 14.

§ 4º O acesso à **Ouvidoria** não deve representar procedimento complexo ao beneficiário, sendo vedada exigência de formalidades para exercício da faculdade.

§ 5º Caso a operadora esteja dispensada da criação de unidade organizacional específica de **Ouvidoria**, os pedidos de reanálise de que trata este artigo serão apreciadas pelo representante institucional previsto no art. 8º da Resolução Normativa nº 323, de 3 de abril de 2013.

Art. 21. Independentemente do fornecimento de informações conforme Relatório Estatístico e Analítico do Atendimento das Ouvidorias - REA-Ouvidorias, instituído pela Resolução Normativa nº 323, 3 de abril de 2013 e Instrução Normativa DICOL nº 2, de 18 de dezembro de 2014, ou norma que vier a sucedê-la, a Diretoria de Fiscalização poderá solicitar informações e adotar outras medidas que avaliar necessárias quanto ao exercício desenvolvido pelo **Ouvidor** na identificação e recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora.

4. No mês de março de 2026 foi enviado o Ofício nº: 17/2026/DIRAD-DIFIS/DIFIS para todas as operadoras de plano de saúde registradas na ANS, **com cópia aos Ouvidores**. Nessa ocasião se destacou a necessidade de direcionamento de esforços e recursos ao cumprimento das obrigações e princípios da RN nº 623/2024, buscando como **resultado prático desejado a redução do número de reclamações/IGR**.

5. Naquela altura também se destacou que *“espera-se do Ouvidor a atuação independente perante a alta gestão da operadora para que possa expedir recomendações de medidas corretivas e de melhoria do processo de trabalho da operadora, nos termos da RN nº 323/2013 o que pressupõe o conhecimento/acompanhamento dos fluxos adotados nas centrais de atendimento/SACS da operadora e a jornada sob a ótica do beneficiário.”*

6. Posteriormente, no dia 1º de julho de 2026, foi realizado o evento “O novo arcabouço normativo da fiscalização da ANS e seus impactos nas Ouvidorias”, promovido em parceria entre a Ouvidoria da Agência e a Diretoria de Fiscalização.

7. Dessa forma, na sequência dessas ações e iniciando o planejamento previsto na Agenda Regulatória da ANS vigente <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria> referente ao item *“Monitoramento da implementação da obrigatoriedade prevista no art. 4º, §1º da*

Resolução Normativa - RN nº 623/2024 que determinou às operadoras a instituição de metodologia própria para medir a resolutividade de demandas em suas respectivas centrais de atendimento com acompanhamento da sua unidade de Ouvidoria”, solicitamos aos Ouvidores das operadoras de planos privados de assistência à saúde o preenchimento de questionário elaborado, por meio do seguinte link de acesso: <https://forms.cloud.microsoft/Pages/ResponsePage.aspx?id=DEi6nadP9EK7ow-xN1--X9OylM6wF0hNhlcOZ-mjP-pUNk5aNFVDTURWVUpjSVpYT0xGOFRNVTJQUC4u>

8. O preenchimento desse documento é de suma relevância, sendo fixado o prazo para resposta **até o dia 20 de outubro de 2026.**
9. Eventuais dúvidas podem ser direcionadas a dirad.difis@ans.gov.br
10. Atenciosamente,

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 14/09/2026, às 14:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **36846074** e o código CRC **578BA379**.

Referência: Caso responda este Ofício, indicar expressamente o Processo nº 33910.005828/2026-98

SEI nº 36846074