

Evento reunirá representantes do setor para discutir rastreabilidade, resolutividade e fiscalização

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizará, no dia 1º de julho de 2026, 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 (DIFIS). O encontro acontecerá das 10h às 14h, no Auditório da Confederação Nacional do Comércio, no Rio de Janeiro.

A iniciativa reunirá representantes das Ouvidorias das operadoras de planos de saúde e administradoras de benefícios para debater os impactos das Resoluções Normativas nº 623/2024 e nº 659/2025 nas rotinas de atendimento, na resolutividade das demandas, na rastreabilidade das manifestações e no relacionamento com os beneficiários.

Na avaliação da ouvidora substituta da ANS, Fernanda Guedes, as novas normas “reforçam o papel estratégico das Ouvidorias no modelo de fiscalização da saúde suplementar, ampliando sua relevância na mediação de conflitos, na qualificação da escuta institucional e na melhoria da experiência do consumidor.”

“Esse evento será primordial para obtermos a devolutiva das Ouvidorias acerca das alterações promovidas pela RN nº 623/2024, para entendermos como as mudanças provocadas por esse normativo foram assimiladas pelo mercado regulado e, eventualmente, promovermos ajustes ou melhorias através de ARR”, esclareceu Marcus Braz, diretor-adjunto de Fiscalização.

A abertura institucional contará com a participação do diretor-presidente da ANS, Wadih Damous, e da diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros.

A programação inclui o painel “Escuta, regulação e mudança: Ouvidorias como arena de transformação”, conduzido pela ouvidora substituta da ANS. O evento contará ainda com apresentação técnica sobre as mudanças promovidas pelos novos normativos, conduzida por Marcus Braz, diretor-adjunto da DIFIS, e pelos assessores normativos Gustavo Campos e Pedro Villela.

Além das exposições, haverá espaço para esclarecimento de dúvidas, troca de experiências e debate sobre os desafios relacionados à implementação das novas regras. As inscrições serão realizadas [on-line](#).

Serviço

Evento: “O novo arcabouço normativo da fiscalização da ANS e seus impactos nas Ouvidorias”

Data: 1º de julho de 2026

Horário: das 10h às 14h

Local: Auditório da Confederação Nacional do Comércio

Endereço: Av. General Justo, 307 – Centro – Rio de Janeiro/RJ

Fonte: ANS, em 29.05.2026.