

## **Evento presencial teve o objetivo de promover a troca de informações entre a Agência e entidades de defesa do consumidor**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, na quinta-feira (04/08), um encontro com entidades integrantes do programa Parceiros da Cidadania, iniciativa da Agência que tem o objetivo de promover intercâmbio de informações, técnicas e experiências entre órgãos envolvidos na defesa do consumidor, com foco na proteção e na melhor experiência do beneficiário de planos de saúde.

O encontro contou com a participação da diretora de Fiscalização, Eliane Medeiros; dos Diretores Maurício Nunes (Desenvolvimento Setorial), Alexandre Fioranelli (Normas e Habilitação dos Produtos), Jorge Aquino (Normas e Habilitação das Operadoras); e do procurador-geral federal junto à ANS, Daniel Tostes. Entre os parceiros estiveram presentes oito representantes de entidades de proteção e defesa do consumidor, como o Procon Carioca, Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro e do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro.

A reunião iniciou com apresentação da diretoria de Fiscalização (DIFIS) da ANS sobre suas ações e resultados no processo de intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras. Foi informado que, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) - ferramenta responsável por agilizar a solução de problemas relatados pelos consumidores - a ANS resolve mais de 90% das reclamações de usuários de planos de saúde registradas em seus canais de atendimento, evitando, assim, a abertura de processo administrativo e judicial.

A diretoria da Agência ressaltou a importância da troca de experiências e de informações e se colocou à disposição para contribuir com outros eventos que possam fomentar o diálogo em prol dos consumidores. Em seguida, a palavra foi passada para os convidados, que puderam expor suas opiniões e sugestões sobre o tema.

Por fim, a diretora da Fiscalização, Eliane Medeiros, e o diretor executivo do Procon Carioca, Igor Costa, assinaram um acordo de cooperação técnica entre as duas entidades, que permitirá a troca de informações técnicas, apoio técnico-institucional e elaboração de projetos direcionados à atividade de produção em áreas de atuação conjunta de cada entidade, de forma coordenada e articulada.

Clique aqui e saiba mais sobre o [Programa Parceiros da Cidadania](#)

**Fonte:** ANS, em 12.08.2022.