

Servidores da Agência realizaram capacitação de profissionais nas cinco regiões do Brasil

Durante o período de 3 a 7/6, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) promoveu a terceira edição do projeto ANS com Você, uma série de eventos com o objetivo de capacitar funcionários de órgãos de defesa do consumidor sobre as regras de funcionamento do setor de planos de saúde.

Ao longo de toda a Semana Nacional do Consumidor de Plano de Saúde a ação foi realizada nas sedes dos Procons estaduais de Pernambuco, São Paulo, Pará, Paraná, Bahia e Mato Grosso; dos Procons municipais de Ribeirão Preto (SP), Santo André (SP) e do Rio de Janeiro; do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Decon) do Ceará; do Procon do Distrito Federal e do Procon Assembleia de Minas Gerais.

A Diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros compareceu ao evento em Belo Horizonte (MG) e na capital paulista, reforçando a importância da relação entre a reguladora e os órgãos de proteção do consumidor. “Essa ação é uma excelente oportunidade de trabalharmos para reduzir a assimetria de informações em um setor complexo, e aprimorar, ainda mais, o atendimento aos consumidores”, destacou.

Nas outras cidades, além da presença do chefe do Núcleo da ANS local, foi transmitido um vídeo institucional na abertura do evento, em que a diretora conta como nasceu a ideia de aproximar a Agência da sociedade e levar informações aos consumidores sobre seus direitos, além de abordar, de forma didática, as regras de funcionamento da saúde suplementar.

Os técnicos dos órgãos de defesa do consumidor que participaram do evento tiveram a oportunidade de conhecer a estrutura e atribuições da ANS, além da ferramenta disponível aos consumidores para a solução de conflitos com as operadoras, chamada de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP). Os servidores da ANS também abordaram os principais motivos das demandas registradas nos canais de atendimento da Agência e orientaram sobre as normas que regem o setor.

Troca de experiências

O evento ANS com Você também proporcionou a troca de conhecimento e de ideias entre os representantes da ANS e dos Procons. Na prática, os funcionários que atuam na linha de frente das instituições de defesa do consumidor também puderam tirar dúvidas com exemplos concretos de pessoas com demandas junto às operadoras que procuraram o órgão para buscar soluções.



Equipe da ANS, com Leonardo Fich (chefe do Núcleo RJ da ANS), Vandinei Oliveira (fiscal), Eduardo Calasans (Coordenador de Interação Institucional) e Carolina Gouveia (Gerente Geral de Operações Fiscalizatórias) responderam perguntas e apresentaram ferramentas da ANS para o Procon Carioca

A diretora-executiva do Procon Carioca, Renata Rubak, ressaltou a importância do ANS com Você: “Eventos como esse devem ocorrer de forma permanente. É importante intensificar essa capacitação com orientações, pois estamos falando de um setor que envolve uma das áreas mais sensíveis no direito do consumidor, porque trata da vida das pessoas”.

O evento ocorreu nas seguintes localidades:

- 3/6 - Procon Estadual São Paulo
- 4/6 - Procon Estadual Pará e Procon Estadual Paraná
- 5/6 - Procon Estadual Bahia, Procon Municipal Santo André (SP) e Procon Estadual Mato Grosso
- 6/6 - Decon Ceará (MP) e Procon Distrito Federal
- 7/6 - Procon Estadual Pernambuco, Procon Assembleia de Minas Gerais, Procon Municipal Ribeirão Preto (SP) e Procon Municipal Carioca (RJ)

Fonte: ANS, em 12.06.2024