

Projeto da Agência promoveu a capacitação de profissionais que atuam na defesa dos usuários de planos de saúde

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, entre os dias 2 e 6/6, 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. Assim como em 2024, a iniciativa celebrou o aniversário da Lei nº 9.656/98 — marco regulatório dos planos de saúde no país, que, em 2025, completou 27 anos.

Os encontros proporcionaram a troca de conhecimento sobre os principais aspectos da regulação da saúde suplementar e serviram para esclarecer como os consumidores podem obter informações e registrar reclamações junto à ANS.

A Diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, que compareceu ao evento em Santos (SP), região com mais de um milhão de beneficiários de planos de saúde, destacou o objetivo de direcionar o projeto aos órgãos de proteção do consumidor. “Nosso objetivo maior com o ANS com Você foi levar informação qualificada e cidadania regulatória a todas as regiões do país. Nossa missão foi capacitar tecnicamente as equipes dos Procons estaduais e municipais, para que promovam atendimento técnico e humanizado ao consumidor, com foco na disseminação de direitos e no empoderamento para tomar decisões conscientes sobre a escolha do seu plano de saúde”, afirmou.



Da esquerda para a direita: diretor do Procon São Paulo, Luiz Orsatti Filho, diretor do Procon Santos, Sidney Vida, e diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros

O diretor do Procon Santos (SP), Sidney Vida, destacou a importância do ANS com Você: “A

participação da ANS, por meio de sua presença e expertise, foi essencial para o êxito do encontro e para o aprimoramento da orientação prestada aos consumidores da nossa cidade. Tenho convicção de que os conhecimentos compartilhados impactarão positivamente o trabalho diário da nossa equipe e o atendimento ao cidadão”.

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 fornecer um panorama do setor de saúde suplementar.



Edição do ANS com Você no Procon Municipal de Campina Grande/PB

No último dia, durante o evento da Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara de Vereadores do Rio de Janeiro, o diretor-adjunto de fiscalização da ANS Marcus Braz, o chefe do núcleo RJ, Leonardo Fich e o servidor Vandinei Oliveira, falaram sobre a atuação da ANS na intermediação de conflitos entre beneficiários e operadoras, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), e explicaram institutos como a junta médica, o reajuste dos planos e os prazos de garantia de atendimento. Na ocasião, os presentes puderam tirar dúvidas, trazendo reclamações que foram recebidas pelas entidades de defesa do consumidor.

O vereador Rodrigo Vizeu (MDB), membro da Comissão Permanente de Defesa do Consumidor, que sediou a edição do projeto no Rio de Janeiro, comemorou a presença dos representantes da ANS. “Quero agradecer essa parceria incrível com a ANS. É uma grande oportunidade ter a reguladora numa casa legislativa no Brasil, para capacitar e prestar orientações sobre planos de saúde”, ressaltou.

A realização de eventos como a ANS com Você reforça o compromisso da ANS em divulgar e difundir seu conhecimento técnico com todas as partes direta ou indiretamente ligadas ao mercado de saúde suplementar.

O evento ocorreu na sede das entidades abaixo e teve participação de outras instituições convidadas:

- Procon Estadual do Pará
- Procon Estadual do Maranhão
- Procon Municipal de Campina Grande/PB
- Procon Estadual da Bahia

- Procon Municipal de Anápolis/GO
- Procon Estadual de Mato Grosso
- Procon Municipal de Santos/SP
- Procon Municipal de Ribeirão Preto/SP
- Câmara Municipal do Rio de Janeiro
- Procon Municipal de Montes Claros/MG
- Procon Municipal de Londrina/PR
- Procon Estadual do Rio Grande do Sul

Fonte: ANS, em 12.06.2025