

A diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), Simone Sanches Freire, participou na tarde desta quinta-feira (13) de evento para a formalização de um Acordo de Cooperação técnica com o Procon Estadual do Rio Grande do Sul. Com esse, a ANS atinge o total de 17 acordos assinados com órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, do Ministério Público, da Defensoria Pública, do Poder Judiciário e da sociedade civil organizada. O acordo foi assinado pela diretora Simone, a secretária de Desenvolvimento Social, Trabalho, Justiça e Direitos Humanos, Maria Helena Sartori, e a diretora executiva do Procon RS, Maria Elizabeth Pereira. Pela ANS, também participaram da cerimônia o diretor-adjunto de Fiscalização e coordenador do Programa Parceiros da Cidadania, Rodrigo Aguiar, e a chefe do Núcleo do Rio Grande do Sul, Renata Cachapuz.



*Rodrigo Aguiar, Renata Cachapuz, Simone Freire, Maria Helena Sartori e Maria Elizabeth Pereira*

A iniciativa faz parte do programa Parceiros da Cidadania que, por meio de ações de cooperação, tem como finalidade conferir maior eficácia na proteção e defesa do consumidor de planos de saúde, reduzindo, dessa forma, conflitos, insatisfação com os serviços prestados nesse setor e, conseqüentemente, as demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar.

“Com esses acordos, conseguimos dar capilaridade à atuação da ANS e colaborar para o melhor atendimento ao cidadão que tem plano de saúde, um universo com mais de 47 milhões de pessoas no país. Eles possibilitam uma maior disseminação de informações sobre o setor de planos de saúde, colaborando para a tomada de decisões de forma consciente e para o conhecimento dos direitos e deveres dos beneficiários de planos de saúde. Além disso, as parcerias contribuem para o aprimoramento dos mecanismos de fiscalização e para a manutenção de uma relação colaborativa entre a agência reguladora e as entidades de defesa do consumidor”, destaca Simone Sanches Freire.

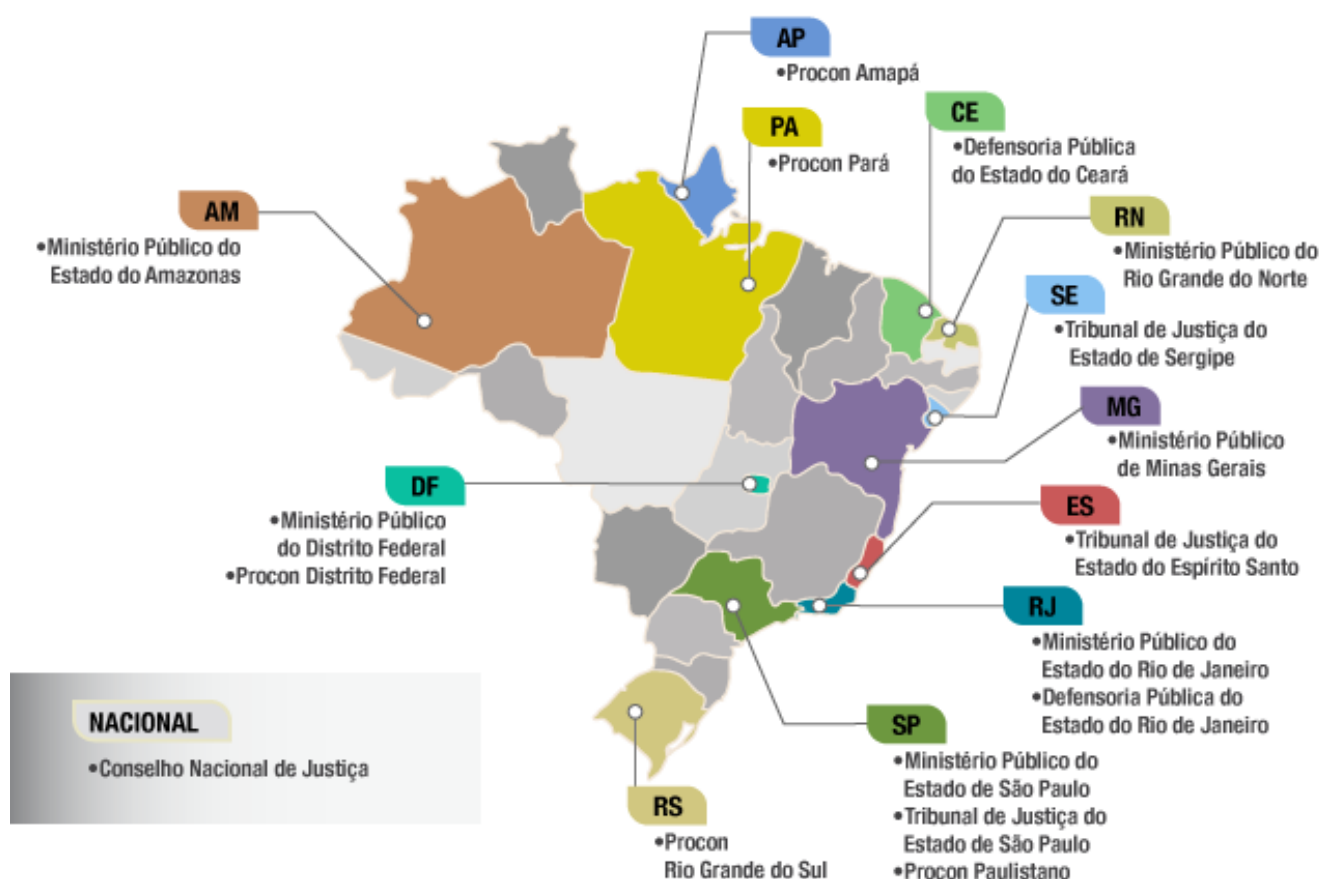
Para a diretora executiva do Procon RS, Maria Elizabeth Pereira, o acordo de cooperação técnica

permitirá ao Procon RS prestar um atendimento mais qualificado aos usuários de planos de saúde, especialmente aos grupos mais vulneráveis, como os idosos: “A partir de agora teremos informações em tempo real, o que nos permitirá prestar melhores esclarecimentos a esses usuários, principalmente sobre as principais demandas do setor, como reajustes abusivos e negativa de cobertura para determinados procedimentos”.

### Programa Parceiros da Cidadania

Coordenado pela diretoria de Fiscalização da ANS, o Programa Parceiros da Cidadania foi criado em 2003 e vem se firmando como uma importante ferramenta para a consolidação da relação institucional entre a ANS e os órgãos e entidades de defesa do consumidor em todo o país. Promove o intercâmbio de informações e de experiências, além de impulsionar a construção de espaços permanentes de discussão e debate.

Os 17 parceiros estão presentes nas cinco regiões do Brasil, sendo um deles com atuação em âmbito nacional. Veja no mapa abaixo:



Dentre as ações no âmbito do programa, destacam-se a assinatura de acordo de cooperação entre a ANS e o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e a parceria entre a ANS e Ministério Público do Rio de Janeiro e a Defensoria Pública do Rio de Janeiro, que permitiu, entre outras ações, a celebração de Termo de Compromisso com a operadora de plano de saúde Unimed Rio.

"O acordo com o CNJ tem como objetivo viabilizar a solução ágil dos conflitos entre beneficiários e operadoras, sem a necessidade de instauração de demandas judiciais. A Agência também irá colaborar com a implementação do Sistema Nacional de Mediação Digital, ferramenta lançada

recentemente pelo CNJ dentro da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos de Interesse no Âmbito do Judiciário.

"Para a coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, Patrícia Cardoso, a aproximação das instituições configura um importante avanço: "Entendemos que é muito importante a parceria entre o Nudcon e a ANS. Podemos, com a celebração do termo, trocar informações sobre as reclamações dos consumidores, contribuir com a elaboração das normas e agir conjuntamente para que o usuário possa, efetivamente, ser respeitado em seus direitos", avalia Patrícia Cardoso, coordenadora do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro.

Essa também é a opinião da promotora de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e Contribuinte do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, Christiane de Amorim Cavassa Freire: "O acordo de cooperação foi um grande avanço na interlocução com a Agência, aprimorando e tornando mais céleres as comunicações, o que muito contribui para a atuação dos órgãos de execução do MP. Também passou a haver uma maior participação de membros do Parquet MP nos debates e consultas voltados para o aperfeiçoamento da regulação, em uma profícua troca de experiências. Além disso, a parceria propicia a produção de estudos ou material informativo em conjunto, atendendo, neste último caso, à educação para o consumo. Por fim, essa mesma parceria foi essencial para a atuação coordenada que resultou no Termo de Ajustamento de Conduta com a Unimed Rio e o sistema Unimed, salvaguardando os direitos de um número extremamente expressivo de consumidores".

### **O setor de planos de saúde**

De acordo com dados de maio de 2017, há 2,6 milhões de beneficiários de planos de assistência médica e 685.786 beneficiários em planos exclusivamente odontológicos no estado do Rio Grande do Sul. Esses consumidores são atendidos por 415 operadoras que possuem sede ou atuam na região.

No Brasil, há 47,4 milhões de beneficiários em planos de assistência médica e 22,6 milhões em planos exclusivamente odontológicos

Para ter mais informações sobre dados da saúde complementar no Rio Grande do Sul ou outros dados segmentados no país, acesse a [Sala de Situação](#) ou o [ANS Tabnet](#).

**Fonte:** ANS, em 13.07.2017.