

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou na última quinta-feira (18), no Rio de Janeiro, o encontro Parceiros da Cidadania 2018. O evento promoveu a troca de experiências entre a reguladora e os órgãos que integram o Programa, bem como a coleta de informações relativas às reclamações de consumidores de planos de saúde recebidas pelas entidades participantes. Atualmente, o Programa Parceiros da Cidadania tem 36 acordos vigentes com tribunais de justiça, ministérios públicos, defensorias públicas, e Procons de diversos estados, além do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Esta é a primeira reunião que a ANS realiza com os integrantes do Parceiros da Cidadania. De acordo com a diretora de fiscalização da ANS, Simone Freire, a intenção do encontro foi discutir os principais problemas identificados pelos Parceiros no âmbito da saúde suplementar. Na ocasião, a diretora apresentou os [**resultados da pesquisa realizada com os entes parceiros sobre judicialização no âmbito da saúde suplementar**](#). De acordo com o levantamento, foi identificado que os temas com maior frequência de reclamações são cobertura e rol de procedimentos, com destaque para os casos relacionados a negativa de cobertura; cláusulas contratuais irregulares ou abusivas; e reajustes.

Simone Freire lembrou, ainda, que a Central de Atendimento da ANS chega a receber 320 mil ligações de consumidores por ano. Dessas, cerca de 90 mil são registradas como reclamação e as 230 mil restantes, como solicitação de informação. Também foi apresentado no encontro, um [**estudo das demandas de informação registradas na ANS com as principais dúvidas dos beneficiários**](#). Agora o assunto seguirá para discussão em uma câmara técnica a ser criada oportunamente.

O Programa Parceiros da Cidadania tem se revelado uma importante estratégia para a consolidação da relação institucional entre a ANS e os órgãos e entidades integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor no país. Os principais objetivos do programa são: divulgar as decisões técnicas da ANS e as normas que as fundamentam; fomentar a troca de informações entre parceiros; estimular a conciliação e reforçar os direitos dos usuários de planos de saúde; empoderar o consumidor através da disseminação de informações para orientar a escolha de planos de saúde; e promover a prevenção e a intermediação de conflitos entre operadoras e beneficiários, reduzindo assim a judicialização no setor.

Participaram do evento Parceiros da Cidadania 2018 representantes do Procon Sorocaba (SP), Ministério Público de Minas Gerais (Defesa do Consumidor), Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Defensoria Pública de São Paulo, Nudecon/Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Procon de Goiás, Ministério Público do Rio Grande do Sul, Ministério Público da Bahia, Procon de Goiás, Prefeitura de Santos (SP), Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública da Bahia.

Fonte: [ANS](#), em 24.10.2018.