



Os diretores Rogério Scarabel, Rodrigo Aguiar e Simone Freire, o secretário Luciano Timm e o diretor Paulo Rebello

Os diretores da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) receberam, nesta quinta-feira (28/3), o secretário Nacional do Consumidor, Luciano Timm. O titular da Senacon veio à ANS a convite da diretora de Fiscalização, Simone Freire. Ele conheceu a Agência, viu de perto como funciona a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP), ferramenta que soluciona os conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde, e conversou sobre maneiras de integrar o trabalho das duas instituições em prol do consumidor.

A diretora explicou ao secretário como funciona a NIP, detalhando o conceito, objetivos e o fluxo do processo, além de esclarecer sobre características técnicas do sistema. A partir de uma reclamação registrada pelos canais de atendimento da ANS, uma notificação automática é encaminhada à operadora responsável, que tem até cinco dias para resolver o problema nos casos de demandas assistenciais e até dez dias para problemas de outra natureza.

Simone destacou que a NIP tem alcançado, ano a ano, índices cada vez mais altos de resolutividade. “Em 2018, 91% das reclamações registradas foram resolvidos pela NIP, o que demonstra a importância dessa ferramenta para agilizar a solução de maneira ágil os conflitos entre beneficiários e operadoras e evitar que as queixas resultem em medidas mais gravosas ou se transformem em questões judiciais”, disse a diretora.

O secretário, por sua vez, falou sobre a plataforma [consumidor.gov.br](http://consumidor.gov.br), serviço que permite a interlocução entre consumidores e empresas para solução de conflitos de consumo pela internet. De acordo com informações da Senacon, que monitora a plataforma, 80% das reclamações registradas no sistema são solucionadas pelas empresas, que respondem as demandas em um prazo médio de sete dias.

Ao final do encontro, a diretora e o secretário Luciano Timm demonstraram interesse de que as duas instituições celebrem uma parceria para atuar conjuntamente em estratégias voltadas para a proteção dos usuários de planos de saúde. A ideia é de que a cooperação se inicie nos moldes do Programa Parceiros da Cidadania, desenvolvido pela ANS com órgãos integrantes do Poder Judiciário, Defensoria Pública, Ministério Público e Órgãos de Defesa do Consumidor. As especificidades do acordo estão sendo definidas e serão detalhadas em breve.

Participaram da reunião os diretores de Desenvolvimento Setorial, Rodrigo Aguiar, de Normas e Habilitação dos Produtos, Rogério Scarabel, e de Gestão, Paulo Rebello.

**Fonte:** ANS, em 29.03.2019.