

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA - Processo ANS/SEI nº 33910.016317/2023-59

Processo PROCONSP /SEI nº 165.00000086/2023-74

Acordo de Cooperação Técnica

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI
CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE
SUPLEMENTAR - ANS E FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E
DEFESA DO CONSUMIDOR - PROCON/SP, VISANDO AO
INTERCÂMBIO E À COOPERAÇÃO TÉCNICA
RELACIONADOS À ASSISTÊNCIA SUPLEMENTAR À
SAÚDE.

A AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR, autarquia federal especial, instituída pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas sob o nº 03.589.068/000146, sediada na Av. Augusto Severo, nº 84, Glória, CEP nº 20021-040, Rio de Janeiro, RJ, doravante denominada **ANS**, neste ato representada por sua Diretora de Fiscalização **ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS**, nomeada por meio do Decreto de 15 de março de 2022, publicado no D.O.U. de 15.03.2022, seção 2 e exercendo delegação prevista na Portaria ANS nº 137 de 27 março de 2020 e a **FUNDAÇÃO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR**, com sede na Rua Conselheiro Furtado , 503, Liberdade, CEP nº 01511-000, São Paulo/SP, inscrita no CNPJ sob nº 57.659.583/0001-84, vinculada à Secretaria da Justiça e da Defesa da Cidadania, doravante denominada **PROCON/SP**, neste ato representada por seu Diretor Executivo **LUIZ ORSATTI FILHO**, nomeado por meio do ato do Senhor Governador do Estado de São Paulo, através do Decreto de 22 de janeiro de 2025, publicado em 23 de janeiro de 2025.

Considerando que a assistência à saúde é livre à iniciativa privada e que são de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle (arts. 197 e 199 da Constituição da República);

Considerando a competência da **ANS** para regular e fiscalizar o mercado de assistência suplementar à saúde, conforme previsto na Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000;

Considerando que o **PROCON-SP** tem como missão principal, equilibrar e harmonizar as relações entre consumidores e fornecedores e, por objetivo, elaborar e executar a política de proteção e defesa dos consumidores do Estado de São Paulo;

Considerando a necessidade e o permanente interesse da **ANS** e do **PROCON-SP** no aperfeiçoamento das suas ações institucionais de regulação e fiscalização;

Considerando a assimetria de informação ainda hoje existente no mercado de saúde suplementar;

Considerando a necessidade de criar meios para que os representantes do **PROCON/SP** possam ter acesso a informações técnicas da área da saúde suplementar, a fim de melhor orientar os consumidores;

RESOLVEM celebrar o presente **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA - ACT**, tendo em vista o que consta do Processo ANS/SEI nº 33910.016317/2023-59 e em observância às disposições da Lei nº 14.133 de 2021, do Decreto nº 11.531, de 2023, legislação correlacionada à política pública e suas alterações e o Decreto estadual nº 66.173/2021, seguindo as orientações da Câmara Nacional de Convênios e Instrumentos Congêneres Consultoria-Geral da União – Advocacia Geral da União mediante as cláusulas e condições a seguir:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. Constituem o objeto do presente acordo em especial no que diz respeito à garantia de atendimento e observância das coberturas legais e contratuais para assegurar a assistência à saúde por planos privados:
 - a) Estreitamento do relacionamento institucional entre os participes, de modo a oportunizar o fornecimento e o intercâmbio de informações relacionadas à regulação do mercado de assistência suplementar à saúde, com a finalidade de identificação de problemas do mercado no âmbito local, respeitadas as prerrogativas e atribuições legais e observadas as regras de sigilo constantes da legislação aplicável;
 - b) Ampla cooperação técnica e científica, no âmbito do objeto deste **ACT**, podendo-se incluir a organização de grupos de trabalho para o aprimoramento dos participes, bem como a participação recíproca em seminários, palestras, treinamentos ou outros eventos, entre outros projetos de interesse comum, dentre os quais se incluem publicações;
 - c) Promoção de uma atuação integrada, com vistas a garantir a proteção e defesa dos direitos do consumidor de planos privados de assistência suplementar à saúde, estimulando a resolução de conflitos de forma amigável e o intercâmbio de informações que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória pela **ANS** e reduzir litígios no setor;
 - d) Contribuição para o aperfeiçoamento dos instrumentos de monitoramento e regulação do mercado de saúde suplementar, a partir do compartilhamento de dados do perfil de demandas registradas nas instituições participes, vedado o repasse de informações abrigadas por sigilo profissional ou pela garantia da privacidade dos agentes regulados, que possam comprometer o direito à imagem do beneficiário/consumidor ou prejudicar os negócios privados, salvo expressa autorização; e
 - e) Cooperação mútua para compartilhamento de experiência envolvendo estruturas de atendimento presencial e à distância a beneficiários de planos de saúde como forma de ampliar e aperfeiçoar os serviços de informação e de registro de reclamações sobre a atuação de operadoras de planos de saúde, incluindo consultas extraídas do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF e do Sistema do Procon Digital, mediante tratativas a serem encaminhadas dentro das possibilidades das instituições, nos termos detalhados no plano de trabalho.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PLANO DE TRABALHO

- 2.1 O detalhamento dos objetivos, das metas, dos resultados a serem atingidos, de seu acompanhamento e do cronograma de execução constam do Plano de Trabalho que é parte integrante deste **ACT**.
- 2.2 O plano de trabalho poderá ser revisto para alteração de metas, mediante termo aditivo, respeitada a legislação vigente, após porposta previamente justificada e acolhida em parecer técnico favorável dos órgãos competentes, com ratificação pelos representantes dos participes, vedada alteração do objeto.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

- 3.1 Constituem obrigações comuns de ambos os participes:

- a) executar as ações objeto deste **ACT**, assim como monitorar os resultados;
- b) responsabilizar-se por quaisquer danos porventura causados, dolosa ou culposamente, por seus colaboradores, servidores ou prepostos, ao patrimônio da outra parte, quando da execução deste **ACT**;
- c) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;

- d) cumprir as atribuições próprias conforme definido no instrumento;
- e) disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio;
- f) fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;
- g) manter sigilo das informações sensíveis (conforme classificação da Lei nº 12.527/2011- Lei de Acesso à Informação - LAI) obtidas em razão da execução do acordo, somente divulgando-as se houver expressa autorização dos partícipes;
- h) obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso;
- i) elaborar materiais científicos, informativos e didáticos sobre temas relacionados à saúde suplementar, inclusive para difusão e distribuição ao consumidor;
- j) estabelecer ações conjuntas visando facilitar ao consumidor a defesa dos seus direitos e promover a sua conscientização, bem como o papel de cada instituição partícipe;
- k) compartilhar informações estratégicas com base em dados de reclamações ou de outras fontes disponíveis, visando mapear condutas, agentes e frequência de irregularidades cometidas pelas operadoras de planos de saúde em relação a seus consumidores.

3.2 Os partícipes concordam em oferecer, em regime de colaboração mútua, todas as facilidades para a execução do presente instrumento, de modo a, no limite de suas possibilidades, não faltarem recursos humanos, materiais e instalações, conforme as exigências do Plano de Trabalho.

3.3 Para viabilizar o objeto deste **ACT**, são responsabilidades da **ANS**:

- a) Disponibilizar informações técnicas, mantendo atualização afeta à regulação de saúde suplementar na regulação assistencial, com foco nas manifestações das respectivas áreas técnicas, obtidas a partir das demandas de informação e reclamação recepcionadas pelos Canais da **ANS**, com a finalidade precípua de identificação de problemas do mercado de saúde suplementar no âmbito local;
- b) Participar de reuniões técnicas, presencialmente, em local a combinar, ou de forma remota, para debate sobre temas regulatórios, ou prévios à edição de novos normativos;
- c) Estudar a viabilidade de construção de um canal de informação mais integrado para demandas oriundas do **PROCON/SP**;
- d) Apresentar, quando solicitado, as providências adotadas para os casos encaminhados à apreciação da **ANS** pelo **PROCON/SP**;

3.4 Para viabilizar o objeto deste **ACT**, são responsabilidades do **PROCON/SP**:

- a) Disponibilizar informações técnicas, mantendo atualização afeta à matéria de saúde suplementar, correlacionando, dentre outros, os temas mais reclamados e as Operadoras mais demandadas;
- b) Incentivar a conciliação e a busca por meios adequados para solução de conflitos;
- c) Colaborar para escolha e articulação com Procons municipais do Estado de São Paulo, para realização do evento "ANS com você".

CLÁUSULA QUARTA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS E DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

4.1 Os partícipes se obrigam a cumprir a Lei Federal nº. 13.709/2018, resguardar o sigilo legal de informações, aplicando-se os critérios e o tratamento previstos na legislação em vigor, regulamentação específica e em seus respectivos regimentos ou regulamentos internos.

4.2 Para execução do objeto do presente **ACT**, os partícipes podem ter acesso a dados pessoais, tais

como número do CPF, RG e endereço, devendo tratá-los conforme previsão legal e sua regulamentação (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD - Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018), devendo ser observadas a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

4.3. Os partícipes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações, em especial, os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis, repassados em decorrência da execução do presente instrumento, em consonância com o disposto na LGPD, sendo vedado o repasse das informações a outros órgãos, empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do convênio;

4.4. Os partícipes ficam mutuamente obrigados a comunicar quaisquer incidentes de acessos não autorizados aos dados pessoais, situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito, bem como adotar as providências dispostas no art. 48 da LGPD.

CLÁUSULA QUINTA – DO MONITDRAMENTO

5.1 A implementação do presente ACT será avaliada periodicamente, por meio de reuniões e apresentação de relatórios anuais, oportunidade em que também será verificada a possibilidade de implantação de ações conjuntas visando a elaboração de projetos direcionados ao aprimoramento das normas regulatórias e produção de conhecimento na saúde suplementar.

5.2. Os partícipes deverão designar em até 20 dias da última publicação de um ou mais representantes como gestor(es) deste acordo, especialmente no que tange à fiscalização e acompanhamento da efetiva execução do objeto deste Acordo de Cooperação, atuando como ponto focal para troca de informações.

CLÁUSULA SEXTA - DOS RECURSOS HUMANOS

6.1. Os recursos humanos utilizados por quaisquer dos partícipes, em decorrência das atividades inerentes ao presente Acordo, não sofrerão alteração na sua vinculação nem acarretarão quaisquer ônus ao outro partícipe.

6.2. As atividades não implicarão cessão de servidores, que poderão ser designados apenas para o desempenho de ação específica prevista no acordo e por prazo determinado.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS RECURSOS FINANCEIROS E PATRIMONIAIS

7.1 Não haverá transferência voluntária de recursos financeiros ou doação de bens entre os partícipes para a execução do presente ACT. As despesas necessárias à plena consecução do objeto acordado, tais como: pessoal, deslocamentos, comunicação entre os órgãos e outras que se fizerem necessárias, correrão por conta das dotações específicas constantes nos orçamentos dos partícipes.

7.2. Os serviços decorrentes do presente ACT serão prestados em regime de cooperação mútua, não cabendo aos partícipes quaisquer remunerações.

CLÁUSULA OITAVA – DO PRAZO E DA VIGÊNCIA

8. O prazo de vigência do presente ACT é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado pelos partícipes, desde que formalizado e justificado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias do término inicialmente previsto, por meio de Termos Aditivos, iniciando-se na data da última assinatura.

CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES

9. O presente **ACT** poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto, e de comum acordo entre as partes.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO E DA EXTINÇÃO

10.1 O presente **ACT** será extinto:

- a) por advento do termo final, sem que os partícipes tenham até então firmado aditivo para renová-lo;
- b) por denúncia de qualquer dos partícipes, se não tiver mais interesse na manutenção da parceria, notificando o parceiro com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias;
- c) por consenso dos partícipes antes do advento do termo final de vigência, devendo ser devidamente formalizado; e
- d) por rescisão.

10.2 Havendo a extinção do ajuste, cada um dos partícipes fica responsável pelo cumprimento das obrigações assumidas até a data do encerramento.

10.3 Se na data da extinção não houver sido alcançado o resultado, as partes entabularão acordo para cumprimento, se possível, de meta ou etapa que possa ter continuidade posteriormente, ainda que de forma unilateral por um dos partícipes.

10.4 O presente **ACT** poderá ser denunciado ou rescindido, unilateralmente, de pleno direito, no caso de infração a qualquer uma das cláusulas ou condições nele estipuladas, a qualquer tempo, mediante notificação escrita ao outro partícipe, com antecedência mínima de 60 (Sessenta) dias.

10.5 O não cumprimento de qualquer uma das cláusulas pactuadas neste instrumento implicará na sua rescisão por denúncia do partícipe prejudicado, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

11. A eficácia do presente termo de cooperação fica condicionada à publicação do respectivo extrato no Diário Oficial da União e no Diário Oficial do Estado, o que deverá ser providenciado pela ANS e pelo PROCON no prazo de até 10 (dez) dias úteis a contar da última assinatura, e, na íntegra e no mesmo prazo, na página do sítio oficial dos partícipes na internet.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

12. A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste **ACT** deverá possuir caráter educativo, informativo, ou de orientação social, dela não podendo constar nomes, símbolos ou imagens que caracterizem promoção pessoal de autoridades ou servidores públicos, nos termos do art. 37, §1º, da Constituição Federal.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DOS CASOS OMISSOS

13. As situações não previstas no presente **ACT** serão solucionadas de comum acordo entre os partícipes, cujo direcionamento deve visar à execução integral do objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA CONCILIAÇÃO E DO FORO

14.1 Na hipótese de haver divergências, que não puderem ser solucionadas por mútuo acordo, os partícipes solicitarão à Câmara de Mediação e de Conciliação da Administração Pública Federal, órgão da Advocacia – Geral da União, a avaliação da admissibilidade dos pedidos de resolução de conflitos, por meio de conciliação.

14.2 Não logrando êxito a tentativa de conciliação e solução administrativa, será competente para dirimir as questões decorrentes deste **ACT** o foro da Justiça Federal da Seção Judiciária do Rio de Janeiro, nos termos do inciso I do art. 109 da Constituição Federal.

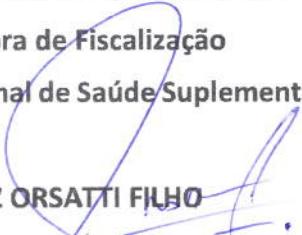
Por estarem assim justos e de acordo, firmam o presente instrumento para que surta seus efeitos jurídicos e legais, em juízo e fora dele.

Rio de janeiro, na data de sua assinatura física ou digital.


ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização

Agência Nacional de Saúde Suplementar


LUIZ ORSATTI FILHO

Diretor Executivo

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP

ANEXO
PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA
Processo nº 33910.016317/2023-59
ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE A ANS E O PROCON/SP
PLANO DE TRABALHO

1) IDENTIFICAÇÃO DOS PARTÍCIPES

1.1 Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS

CNPJ nº. 03.589.068/0001-46

Endereço: Avenida Augusto Severo, nº 84, Glória, Rio de Janeiro/RJ - CEP:20.021-040

1.2 Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON-SP

CNPJ: 57.659.583/0001-84

Rua Conselheiro Furtado, 503, Liberdade, São Paulo/SP - CEP: 01511-000

2) IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto da cooperação técnica é o intercâmbio de informações relacionadas à regulação de saúde suplementar, visando garantir a proteção e defesa dos direitos do consumidor e a identificação de problemas no mercado de saúde suplementar, objetivando o aperfeiçoamento das normas regulatórias e o desempenho da atividade regulatória pela ANS, estimulando a resolução de conflitos de forma amigável e reduzindo as demandas administrativas e judiciais desnecessárias.

3) DIAGNÓSTICO

O setor de planos privados de assistência à saúde é regulado por meio de regras previstas em leis editadas pelo Congresso Nacional e por resoluções editadas pela ANS. A complexidade das relações entre os diversos atores que fazem parte da cadeia econômica desse setor torna os interesses conflitantes, aumentando, tanto a possibilidade de ocorrência de problemas, quanto a quantidade de regras destinadas a regular tais relações. Além disso, os consumidores como destinatários da assistência à saúde, sofrem com a assimetria de informações, agravando os problemas da hipossuficiência na relação de consumo estabelecida com as operadoras de planos de saúde. A atuação da ANS e das instituições parceiras pode auxiliar na compreensão dos problemas existentes no setor e na redução da assimetria de informações por parte dos consumidores, levando conhecimento e ações concretas que diminuam a litigiosidade existente, propiciando as condições necessárias para maior proteção dos direitos do consumidor de planos privados de assistência à saúde.

4) ABRANGÊNCIA

O ACT se dá em âmbito nacional, envolvendo o monitoramento das informações sobre demandas de todas as operadoras de planos de saúde.

5) JUSTIFICATIVA

Necessidade de troca de informações, elaboração de pesquisas objetivando a produção de conhecimento na saúde suplementar e, ainda, aprimoramento da regulação e do processo de solução de conflitos entre consumidores e operadoras. Oportunidade para produção de conteúdo sobre temas de saúde complementar, ministração de cursos, palestras e eventos sobre o tema objeto do ACT.

6) OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Reducir assimetria de informação no mercado de saúde suplementar; Fomentar a troca de informações entre os parceiros, com o escopo de se traçar um panorama mais fidedigno do mercado de saúde suplementar, em complemento às informações que a ANS possui; Divulgar as decisões técnicas da ANS e as normas que as fundamentam; Orientar o consumidor com informações necessárias para a escolha de planos de saúde que mais se ajustem às suas expectativas; Contribuir com ações para a redução da judicialização na saúde suplementar.

O ACT tem o potencial de estreitar o relacionamento entre os agentes de ambas instituições, promovendo ações que aumentem a proteção dos direitos do consumidor de planos privados de assistência à saúde, levando informação qualificada aos partícipes e ao público em geral; O aperfeiçoamento dos serviços e a capacitação dos partícipes pode agilizar a resolução de demandas dos beneficiários da saúde suplementar; O monitoramento dos problemas enfrentados pelos beneficiários no mercado de saúde suplementar e ampliação da participação social na elaboração de propostas regulatórias tendem a melhorar a qualidade de atendimentos aos beneficiários da saúde suplementar e reduzir as demandas administrativas e judiciais entre agentes do mercado de saúde suplementar e consumidores.

7) METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

Cada partícipe evidará esforços para o cumprimento dos objetivos pactuados na cláusula terceira do ACT. O objeto e as obrigações previstas nas cláusulas 1a e 3a, do ACT serão executadas de acordo com o cronograma previsto neste plano de trabalho. O compartilhamento de informações sobre as demandas registradas pelas instituições partícipes, objetivando o aperfeiçoamento dos instrumentos de monitoramento e regulação do mercado de saúde suplementar, será feito por meio de extração de dados não sigilosos dos sistemas internos disponíveis, de modo a atender à necessidade de identificação de perfil de reclamações, operadoras, temas, locais de ocorrência e outras informações que possam auxiliar na fiscalização executada pelos partícipes.

8) UNIDADE RESPONSÁVEL PELO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

Cada partícipe ficará responsável pelo acompanhamento do ACT, por meio de suas unidades internas, que devem se corresponder pelos meios necessários ao êxito do acordo.

9) RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se a redução da assimetria de informação existente no mercado de saúde suplementar, haja vista maior troca de informações; Aperfeiçoamento das ações institucionais de regulação e fiscalização; Formulação de eventos conjuntos de capacitação e pesquisa; além da realização dos objetivos pactuados no ACT.

10) PLANO DE AÇÃO

Primeira Etapa: Assinatura do ACT; Divulgação da Celebração do ACT, Reunião de Alinhamento em até 60 dias da celebração do acordo; apresentação dos principais instrumentos de fiscalização disponíveis pela ANS

Segunda Etapa: Capacitação de servidores; estudos para elaboração de material orientativo aos consumidores; Compartilhamento de Informações e análise quantitativa e qualitativa de demandas;

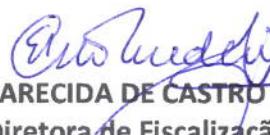
Terceira Etapa: Realização de Reuniões Anuais para avaliação/análise do estabelecimento de ações conjunta visando a elaboração de projetos direcionados ao aprimoramento das normas regulatórias e produção de conhecimento na saúde suplementar.

CRONOGRAMA ETAPAS OU FASES DE EXECUÇÃO			
ETAPAS	1º ANO	2º ANO	3º ANO
Primeira Etapa	X		
Segunda Etapa	X	X	X
Terceira Etapa	X	X	X

11) ADITAMENTOS

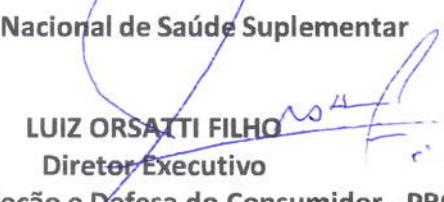
O plano de trabalho poderá ser revisto para alteração de metas, mediante termo aditivo, respeitada a legislação vigente, após proposta previamente justificada e acolhida em parecer técnico favorável dos órgãos competentes, com ratificação pelos representantes dos partícipes, vedada alteração do objeto.

Rio de janeiro, na data de sua assinatura física ou digital.


ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização

Agência Nacional de Saúde Suplementar


LUIZ ORSATTI FILHO

Diretor Executivo

Fundação de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/SP