

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

**ACORDO DE COOPERAÇÃO TECNICA QUE
ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL
DE SAÚDE SUPLEMENTAR - ANS, A SER
CONDUZIDO NO ÂMBITO DO PROGRAMA
PARCEIROS DA CIDADANIA E A SECRETARIA
NACIONAL DO CONSUMIDOR - SENACON, POR
INTERMEDIO DO DEPARTAMENTO DE
PROTEÇÃO E DEFESA DO CONSUMIDOR - DPDC.**

A **Agência Nacional de Saúde Suplementar** autarquia federal sob regime especial, criada pela Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, CNPJ 03.589.068/0001-46, com sede na Avenida Augusto Severo, nº 84, Glória, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20021-040, doravante denominada **ANS**, com fulcro no art. 11, IV da Resolução Regimental ANS nº 01/2017, amparado no art. 4º, XXXVI da Lei nº 9.961/2000 e em sintonia com o art. 4º da Portaria nº 137, de 25 de março de 2020, representada por sua Diretora de Fiscalização **ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS** e o **Ministério da Justiça e Segurança Pública**, por meio da **Secretaria Nacional do Consumidor**, doravante denominada **SENACON**, representado por seu Secretário **WADIH NEMER DAMOUS FILHO**

Resolvem celebrar este **ACORDO DE COOPERAÇÃO TECNICA** em conformidade, no que couber, com a Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, e, na legislação correlata, mediante estas cláusulas e condições.

Cláusula Primeira - Do Objeto

O presente **ACORDO** tem por objetivo a cooperação técnica entre a **ANS** e a **SENACON**, com vistas a promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de assistência na saúde suplementar aos consumidores, e dar concretude ao previsto nos §§ 2º a 4º do novo art. 1º-A do Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, conforme redação dada pelo Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, quanto ao intercâmbio de informação e dados, de forma que a **ANS** possa ter acesso ao sistema da plataforma consumidor.gov.br para aprimorar o desempenho da sua atividade regulatória e fiscalizatória à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores promovido pelos participantes e ao aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor de saúde suplementar.

Parágrafo único. A Agência Reguladora, em conjunto com a **SENACON**, realizará o monitoramento dos dados das reclamações formuladas pelo consumidor e da conduta dos respectivos fornecedores, no âmbito de sua atuação.

Cláusula Segunda - Da execução dos Trabalhos



Integra este ACORDO o Plano de Trabalho anexo, conforme determina o parágrafo §1º, art. 116, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, cujos dados ali contidos pactuam os participantes e se comprometem a cumprir.

Pela ANS, os executores são:

- a. A Diretoria de Fiscalização, considerando sua competência relacionada ao atendimento e fiscalização das demandas de beneficiários de planos privados de assistência à saúde; e
- b. A Diretoria de Gestão - DIGES, por meio da Gerência de Tecnologia de Informação - GETI, de acordo com suas competências relacionadas a sistemas.

Cláusula Terceira - Do acesso

O acesso à plataforma Consumidor.gov.br permitirá:

- a. Monitorar em âmbito coletivo as reclamações e informações apresentadas pelos consumidores, as respostas das empresas, bem como toda e qualquer informação relevante inserida na plataforma consumidor.gov.br, restritas ao seu âmbito de atuação;
- b. Consultar e importar os dados relativos aos atendimentos aos consumidores em seu âmbito de atuação, comprometendo-se no uso dos mesmos a observar as políticas e diretrizes do Consumidor.gov.br.

Cláusula Quarta - Das atribuições da ANS

São atribuições da ANS na execução deste ACORDO:

- a. Monitorar e analisar periodicamente, na forma definida em Plano de Trabalho, os registros realizados em âmbito da plataforma consumidor.gov.br;
- b. Acompanhar a resolução das reclamações formuladas pelos consumidores, a partir do monitoramento coletivo dos atendimentos registrados;
- c. Realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br, para que sejam empregados como subsídios de ações voltadas à garantia de efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor de saúde suplementar, bem como para políticas de aprimoramento dos atendimentos dedicados aos consumidores pelas empresas participantes;
- d. Realizar a gestão dos dados e informações obtidas por meio da plataforma Consumidor.gov.br com observância das regras de sigilo aplicáveis, em especial, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- e. Em âmbito da sua atuação, atuar em conjunto com a SENACON em ações voltadas ao incentivo da participação de empresas no Consumidor.gov.br e ao uso da ferramenta pelos consumidores como um canal alternativo para solução de conflitos de consumo;
- f. Divulgar no âmbito da sua atuação, a plataforma Consumidor.gov.br como um canal adicional voltado para solução alternativa de conflitos de consumo;
- g. Contribuir com a SENACON nas ações voltadas ao contínuo aprimoramento das políticas e diretrizes de funcionamento da plataforma Consumidor.gov.br, para que esta atinja o objetivo de funcionar como serviço voltado para solução alternativa de conflitos de consumo nos moldes dos §§2º a 4º do novo art. 1º-A do Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, conforme redação dada pelo Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020;
- h. Disponibilizar à SENACON, quando solicitado, acesso a dados abertos e informações de interesse da defesa do consumidor e sobre demandas, denúncias e reclamações registradas pelos canais de atendimento da ANS, para subsidiar a elaboração de estudos e ações de monitoramento do setor de



- i. Colaborar com a SENACON em estudos que visem à implementação de análises de impacto regulatório -- AIR e análises de resultados regulatórios - ARR sob a perspectiva do consumidor.

Cláusula Quinta - Das atribuições da SENACON

São atribuições da SENACON na execução deste ACORDO:

- a. Assegurar que o armazenamento das informações disponibilizadas pela ANS obedeça a padrões adequados de segurança, confidencialidade e integridade;
- b. Prestar suporte técnico e tecnológico para o adequado funcionamento quando do acesso pela ANS à plataforma do consumidor.gov.br;
- c. Realizar a gestão dos dados e informações disponibilizadas pela ANS com observância das regras de sigilo aplicáveis, em especial, na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- d. Comunicar imediatamente eventuais fatos relevantes que impliquem na alteração do ACORDO de Cooperação Técnica;
- e. Garantir à ANS acesso aos dados e informações relativas aos atendimentos realizados no Consumidor.gov.br e no SINDEC - Sistema Nacional de Informações de Defesa do Consumidor, com o intuito de contribuir para o aprimoramento da atividade regulatória e fiscalizatória;
- f. Viabilizar a interlocução dos atores envolvidos no Consumidor.gov.br, visando o aperfeiçoamento da gestão da plataforma, da qualidade da informação produzida, bem como das políticas públicas voltadas à melhoria do atendimento aos consumidores;
- g. Colaborar com a ANS em estudos que visem à implementação de análises de impacto regulatório - AIR e análises de resultados regulatórios - ARR sob a perspectiva do consumidor;
- h. Colaborar com a ANS na identificação dos principais problemas enfrentados pelos consumidores e na aferição da satisfação dos consumidores com os serviços de assistência na saúde suplementar.

Cláusula Sexta - Dos recursos financeiros e humanos

Este ACORDO não gera obrigações financeiras de quaisquer espécies, nem a transferência de recursos financeiros entre os participantes.

- a. Eventuais despesas necessárias à consecução do objeto deste ACORDO, tais como as relacionadas a pessoal, deslocamento, viagens, comunicação entre os participantes e outras que se fizerem necessárias, serão assumidas pelos participantes dentro das respectivas atribuições e arcadas pelas dotações específicas dos orçamentos;
- b. Os recursos humanos a serem utilizados na execução dos termos deste ACORDO não sofrerão qualquer alteração na sua vinculação institucional ou empregatícia por desempenho de atividades relacionadas ao cumprimento deste instrumento;
- c. Caso seja necessária a transferência de recursos para a execução de trabalhos, o termo próprio para essa transferência deverá ser celebrado, observando-se a legislação pertinente em vigor;
- d. A análise, tratamento e adoção de medidas específicas no âmbito da ANS, a partir dos dados e informações oriundos da plataforma consumidor.gov.br estarão condicionadas à capacidade operacional da ANS, em especial, quanto ao número de servidores da Diretoria de Fiscalização, bem como os recursos existentes na área de tecnologia de informação.

Cláusula Sétima - Das proibições



- a. Coletar, distribuir, utilizar, ceder, comercializar dados e informações dos usuários do Consumidor.gov.br, do SINDEC e da ANS para finalidades que estejam em desacordo com as políticas e diretrizes do uso da plataforma consumidor.gov.br;
- b. Utilizar os serviços do Consumidor.gov.br ou da ANS para fim diverso daquele a que se destinam, qual seja, funcionar como instâncias alternativas de resolução de conflitos de consumo de massa e regulação e fiscalização.

Cláusula Oitava – Da proteção de dados pessoais

Em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD, é dever dos partícipes observar e cumprir as regras impostas pelo diploma legal, suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

É vedado aos partícipes a utilização de dados pessoais repassados em decorrência do presente instrumento para finalidade distinta daquela do objeto do Acordo de Cooperação Técnica, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

I - São obrigações dos partícipes: a) Os partícipes deverão adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas, aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência deste Acordo de Cooperação Técnica contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito. b) Caberá aos partícipes implantar política para tratamento, com ênfase na prevenção ao vazamento de dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução deste Acordo. c) Os partícipes comprometem-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a eles atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em razão do presente instrumento. d) Os partícipes deverão adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulatórias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº. 13.709/2018. e) Os partícipes deverão comunicar imediatamente entre si, ao titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº. 13.709/2018.

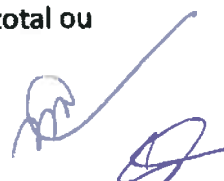
Cláusula Nona - Da execução

São executores do presente instrumento a SENACON e a ANS que atuarão na execução das atividades relacionadas ao presente ACORDO.

Cláusula Décima - Da participação no resultado dos trabalhos

Os resultados e todo e qualquer desenvolvimento ou inovação tecnológica decorrente de trabalhos no âmbito do presente ACORDO serão atribuídos aos participantes, sendo vedada a divulgação total ou parcial sem o consentimento prévio e formal dos envolvidos.

Cláusula Décima Primeira – Das alterações



Este Acordo de Cooperação Técnica poderá ser alterado, por mútuo entendimento entre os partícipes mediante Termo Aditivo, a fim de aperfeiçoar a execução dos trabalhos, exceto no tocante ao seu objeto e quanto à inexistência de repasse financeiro.

Cláusula Décima Segunda - Da publicação

A publicação deste ACORDO de Cooperação Técnica será efetuada no Diário Oficial da União, no prazo de 30(trinta) dias, a contar da data de sua assinatura, correndo à conta da SENACON e da ANS as despesas de suas respectivas publicações.

Cláusula Décima Terceira - Da vigência

O prazo de vigência do presente ACORDO será de 36 (trinta e seis) meses, a contar da data da última assinatura, prorrogáveis por meio de Termo Aditivo, de acordo com os interesses dos participantes, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

Cláusula Décima Quarta - Da rescisão e da denúncia

Este ACORDO poderá ser rescindido de pleno direito, independentemente de interpelação judicial ou extrajudicial, em caso de superveniência de norma legal que o torne impraticável, ou pelo não cumprimento das obrigações assumidas, ou denunciado por consenso dos participantes a qualquer tempo, mediante notificação expressa com antecedência mínima de trinta dias.

Cláusula Décima Quinta - Dos casos omissos e das alterações

Os casos omissos no presente ACORDO serão resolvidos de comum acordo entre os participantes, podendo ser firmados, se necessário, Termos Aditivos, que serão parte integrante deste instrumento;

Parágrafo único. Este ACORDO poderá ser modificado em qualquer de suas cláusulas e condições, exceto quanto ao seu objeto e quanto à inexistência de repasse financeiro, mediante Termo Aditivo, de comum acordo entre os participantes, desde que tal interesse seja manifestado, por escrito, por um dos participantes, com antecedência de 30 (trinta) dias.

Cláusula Décima Sexta - Da solução administrativa de controvérsias

Na eventualidade de ocorrerem controvérsias com respeito à interpretação ou cumprimento deste ACORDO, os participantes concordam preliminarmente em solucioná-los administrativamente com a submissão do caso à Câmara de Conciliação da Administração federal da Advocacia-Geral da União - CCAF, na forma do artigo 4º, inciso XI, da Lei Complementar nº 73, de 10 de setembro de 1993, e do Decreto nº 7.392, de 13 de dezembro de 2010.

Parágrafo único. Restando infrutífera a conciliação administrativa perante a CCAF, os litígios serão solucionados na Justiça Federal, Seção Judiciária do Distrito Federal. Os participantes firmam este ACORDO, em duas vias, perante as testemunhas abaixo assinadas.





WADIH NEMER DAMOUS FILHO

Secretário Nacional do Consumidor do Ministério
da Justiça



ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde
Suplementar

TESTEMUNHAS

1. CPF RG

2. CPF RG

ANEXO AO ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA PLANO DE TRABALHO (de acordo com o art. 116, parágrafo 1º, da Lei nº 8.666, de 1993)

Identificação do objeto a ser executado

O presente ACORDO tem por objetivo a cooperação técnica entre a ANS e a SENACON, com vistas a promover ações conjuntas sobre assuntos de interesse recíproco, notadamente em relação ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços de assistência na saúde suplementar aos consumidores, e dar concretude ao previsto nos §§ 2º a 4º do novo art. 1º-A do Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015, conforme redação dada pelo Decreto nº 10.197, de 2 de janeiro de 2020, quanto ao intercâmbio de informação e dados, de forma que a ANS possa ter acesso ao sistema da plataforma consumidor.gov.br para aprimorar o desempenho da sua atividade regulatória e fiscalizatória à elevação da qualidade dos padrões de atendimento aos consumidores promovido pelos participantes e ao aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor de saúde suplementar.

Metas a serem atingidas

Induzir a adesão das operadoras de planos privados de assistência à saúde à Plataforma do Consumidor.gov.br;

Elaborar relatórios a partir da análise das demandas constantes no consumidor.gov.br no SINDEC e na ANS;

Divulgar a plataforma Consumidor.gov.br e os canais de atendimento da ANS;

Alinhar as plataformas digitais Consumidor.gov.br e da ANS, por meio de webservices ou APIs (Application Programming Interface), mantendo-se as competências e atribuições legais dos participantes.

Implementação e o aprimoramento de métodos alternativos de solução de controvérsias, como a mediação, nas relações de consumo do setor de saúde suplementar.

Criação de indicadores que busquem incentivar a diminuição das causas de reclamações no Consumidor.gov.br, no SINDEC e no âmbito da ANS, bem como o aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor de saúde suplementar.

Atividade	Responsável	Produto	Cronograma
1 Institucionalizar e definir fluxos para troca de informações e dados sobre demandas de consumidores relacionadas ao setor de saúde suplementar nos termos do acordo firmado	ANS/SENACON	Fluxos, rotinas e relatórios definidos	Em até 3 meses após assinatura do ACT
2 Monitoramento das demandas apresentadas pelos consumidores na plataforma consumidor.gov.br	ANS/SENACON	Rotina de acompanhamento mensal das demandas apresentadas pelos consumidores	Mensalmente a partir da institucionalização e definição de fluxos de troca de informações e dados sobre demandas de consumidores relativos ao setor de saúde suplementar
3 Elaboração de relatórios a partir da análise das demandas constantes no consumidor.gov.br	ANS/SENACON	Relatórios elaborados	Agenda Semestral SENACON Anual
4 Disponibilização das informações necessárias para o desenvolvimento dos trabalhos técnicos	ANS/SENACON	Relatório iper mensagem e eletrônico com as informações necessárias ao desenvolvimento do trabalho (relatórios técnicos, API e documentação)	Em até 15 dias da assinatura do ACT
5 Análise e integração via API para incorporação dos dados, se possível, consolidados da SENACON	ANS	Integração concluída e dados recebidos na ANS	Em até 150 dias da assinatura do ACT
6 Disponibilização de link da plataforma consumidor.gov.br no site da ANS	ANS	Link disponibilizado	Em até 30 dias da assinatura do ACT
7 Estudar o uso de mecanismos de regulação por incentivos do mercado nos caducos que promovam a diminuição de reclamações no Consumidor.gov.br no S NDEC e no âmbito da ANS, bem como o aumento da efetividade da solução de conflitos consumeristas no setor de saúde suplementar	ANS/SENACON	Relatório	Em até 18 meses após assinatura do ACT
8 Divulgação de vídeos e conteúdos bem como realização de ação conjunta voltada para educação para o consumo no âmbito do setor de saúde suplementar	ANS/SENACON	Vídeos e conteúdos publicados e divulgados com execução de ação conjunta	Sob demanda

Plano de aplicação dos recursos financeiros

Não está previsto destaque financeiro-orçamentário entre os participantes.

Previsão de início e fim da execução do objeto, bem assim da conclusão das etapas ou fases programadas

Início imediato, a partir da data da última assinatura do Acordo de Cooperação Técnica no Diário Oficial, com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses.

Os participantes firmam este ACORDO, em duas vias, perante as testemunhas abaixo assinadas.





WADIH NEMER DAMOUS FILHO
Secretário Nacional do Consumidor do Ministério
da Justiça



ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS
Diretora de Fiscalização da Agência Nacional de Saúde
Suplementar

TESTEMUNHAS

1. CPF RG
2. CPF RG

Referência: Processo nº 33910.027061/2019-29

SEI nº 26898921