ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA QUE ENTRE SI CELEBRAM A AGÊNCIA NACIONAL DE S SUPLEMENTAR - ANS E O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, VISAND 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 - CNPJ9 sob o nº 03.589.068/0001-46, sediada na Av. Augusto Severo, nº 84, Glória, CEP nº 20021-040, Rio de Janeiro, RJ, doravante denominada **ANS**, proponente, 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 o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, inscrito no CNPJ sob o nº 28.305.936/0001-40, com sede na Av. Marechal Câmara, n.º 370, Centro, Rio de Janeiro - RJ, doravante denominado **MP/RJ**, neste ato representado por seu Procurador Geral de Justiça, **ANTONIO JOSÉ CAMPOS MOREIRA**

Considerando a competência da ANS para regular e fiscalizar o mercado de assistência suplementar à saúde, conforme previsto na Lei 9.961, de 28 de janeiro de 2000;

Considerando a necessidade e o permanente interesse da ANS no aperfeiçoamento das suas ações institucionais de regulação e fiscalização, bem como a assimetria de informação ainda hoje existente no mercado de saúde suplementar,

Considerando o crescente número de demandas envolvendo a assistência à saúde suplementar em tramitação no Poder Judiciário brasileiro, que tem buscado a mediação como melhor forma de solução de conflitos;

Considerando a Audiência Pública n.º 4, realizada em 2009 pelo Supremo Tribunal Federal, na qual foram discutidas questões relevantes da judicialização da saúde;

Considerando que é função do Ministério Público como instituição permanente do Estado, a defesa da ordem jurídica e dos interesses sociais, nos termos do art. 127 da Constituição da República Federativa do Brasil, bem como a defesa do consumidor, na esfera difusa e coletiva, que decorre dos artigos 81, I e II e art. 82, I do Código de Defesa do Consumidor;

Considerando que a cooperação entre a ANS e o MP permite um levantamento das práticas abusivas de maior incidência no Estado, assim como possibilita maior coleta de informações e notícias de violações a interesses difusos e coletivos nessa área;

RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, tendo em vista o que consta do Processo SEI/ANS n° 33902.133622/2015-01 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, 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) O estreitamento do relacionamento institucional entre os partícipes, 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 de saúde suplementar no âmbito local, respeitadas as prerrogativas e atribuições legais e observadas as regras de sigilo constantes da legislação aplicável;

b) A ampla cooperação técnica e científica, no âmbito do mercado de assistência suplementar à saúde, podendo-se incluir a organização de grupos de trabalho para o aprimoramento dos órgãos das Partes, bem como a participação recíproca em seminários, pesquisas, palestras, treinamentos ou outros eventos, entre outros projetos de interesse comum, dentre os quais se incluem publicações e outros tipos de material informativos;

c) A promoção de uma atuação integrada, com vistas a garantir a proteção e defesa dos direitos do consumidor de planos privados de assistência à saúde, estimulando a resolução de conflitos de forma consensual e o intercâmbio de informações que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória pela ANS e reduzir demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar; e

d) A contribuição para o aperfeiçoamento dos instrumentos de monitoramento e regulação do mercado de saúde suplementar, a partir do compartilhamento de dados de identificação do perfil de consumo e das demandas registradas nas instituições partícipes, vedado o repasse de informações abrigadas por sigilo profissional ou pela garantia da privacidade dos agentes regulados, que possam com prometer o direito à imagem do beneficiário/consumidor ou prejudicar os negócios privados, salvo expressa autorização.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO PLANO DE TRABALHO

2. Para o alcance do objeto pactuado, os partícipes buscarão seguir o plano de trabalho que, independente de transcrição, é parte integrante do presente Acordo de Cooperação, bem como toda documentação técnica que dele resulte, cujos dados neles contidos acatam os partícipes.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES COMUNS

3.1 Constituem obrigações comuns de ambos os partícipes:

a) elaborar o Plano de Trabalho relativo aos objetivos deste Acordo;

b) executar as ações objeto deste Acordo, assim como monitorar os resultados;

c) 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 Acordo;

d) analisar resultados parciais, reformulando metas quando necessário ao atingimento do resultado final;

e) cumprir as atribuições próprias conforme definido no instrumento;

f) estabelecer ações conjuntas visando facilitar ao beneficiário/consumidor a defesa dos seus direitos e promover a sua conscientização, bem como o papel de cada instituição partícipe;

g) disponibilizar recursos humanos, tecnológicos e materiais para executar as ações, mediante custeio próprio;

h) elaborar projetos, direcionados à atividade de produção científica em áreas de atuação conjunta das entidades partícipes, conforme plano de trabalho conjunto;

i) fornecer ao parceiro as informações necessárias e disponíveis para o cumprimento das obrigações acordadas;

j) 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;

k) obedecer às restrições legais relativas à propriedade intelectual, se for o caso.

3.2 As partes 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 instrumento, são responsabilidades da ANS:

a) Disponibilizar informações técnicas, mantendo atualização afeta à regulação de saúde suplementar na regulação assistencial, com foco nas manifestações da área técnica relacionadas à saúde suplementar 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 grupos de trabalho, câmaras e seminários técnicos organizados pelo MP/RJ, em que serão discutidos assuntos e temas específicos atinentes à saúde suplementar, entre outros previamente acordados;

c) Desenvolver estudos para construção de um canal de informação que agilize o atendimento das demandas oriundas do MP/RJ;

d) Encaminhar orientações técnicas sobre a regulação editada pela ANS em temas de saúde suplementar; e

e) Elaborar materiais informativos e didáticos sobre temas relacionados à saúde suplementar para difusão e distribuição ao consumidor;

3.4 Para viabilizar o objeto deste instrumento, são responsabilidades do MP/RJ:

a) Colaborar com a ANS na elaboração, difusão e distribuição de guias e informativos sobre temas relacionados à saúde suplementar;

b) Estudar a viabilidade de implementar meios de articulação dos seus sistemas de informação com aqueles desenvolvidos pela ANS;

c) Incentivar a conciliação e a busca por meios adequados para solução de conflitos, em especial a Notificação de Intermediação Preliminar – NIP da ANS;

d) Disponibilizar informações técnicas e estatísticas relacionadas a processos judiciais em matéria de saúde suplementar;

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

4.1 Os partícipes se obrigam a 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 acordo, 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 n° 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 obrigadas 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 MONITORAMENTO

5.1 A implementação do presente Acordo será avaliada periodicamente, por meio de reuniões quando necessário, desde que previamente pactuadas entre os partícipes.

5.2 Os partícipes devem designar um ou mais representantes para acompanhamento do ACT, atuando como ponto focal para troca de informações, sendo a representação da ANS desde já designada aos servidores lotados na Coordenadoria de Integração Institucional da Diretoria de Fiscalização - COINS/DIFIS.

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 SETIMA – 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 Acordo de Cooperação Técnica. 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. As ações que implicarem repasse de recursos serão viabilizadas por intermédio de instrumento específico.

7.3. Os serviços decorrentes do presente Acordo 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 Acordo é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser acrescido, alterado e prorrogado pelos partícipes, por meio de Termos Aditivos, iniciando-se na data da última assinatura.

CLÁUSULA NONA - DAS ALTERAÇÕES

9. O presente Acordo poderá ser alterado, no todo ou em parte, mediante termo aditivo, desde que mantido o seu objeto.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA RESCISÃO E DA EXTINÇÃO

10.1 O presente acordo de cooperação técnica 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 30 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 Acordo 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 30 (trinta) dias.

10.5 Eventual denúncia ou rescisão deste Acordo não prejudicará a execução dos serviços objetos dos Acordos Específicos já iniciados, os quais manterão seu curso normal até o final do respectivo prazo de vigência.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA PUBLICAÇÃO

11. A eficácia do ACT fica condicionada à publicação do extrato no Diário Oficial da União pelo órgão ou entidade responsável, no prazo de até 20 (vinte) dias, a contar de sua assinatura.

11.1 Os partícipes deverão divulgar, nos respectivos sítios eletrônicos oficiais, o inteiro teor do instrumento celebrado, no prazo de que trata o *caput*.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DA PUBLICIDADE E DIVULGAÇÃO

12. A publicidade decorrente dos atos, programas, obras, serviços e campanhas, procedentes deste Acordo de Cooperação Técnica 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 instrumento 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 diretamente 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 acordo de cooperação técnica o foro do Supremo Tribunal Federal, nos termos do art. 102, inc. I, alínea "f", 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

ANTONIO JOSÉ CAMPOS MOREIRA

Procurador-Geral de Justiça

ANEXO

PROGRAMA PARCEIROS DA CIDADANIA

Processo SEI/ANS n° 33902.133622/2015-01

ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE A ANS E O MP/RJ

PLANO DE TRABALHO

1) IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO

O objeto da cooperação técnica é garantir o estabelecimento de medidas que possibilitem o intercâmbio de dados e de informações de interesse recíproco dos partícipes, a garantia da proteção e da defesa dos direitos do consumidor de planos privados de assistência à saúde e o estímulo à resolução de conflitos de forma consensual que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória pela ANS e reduzir demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar.

2) 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.

3) ABRANGÊNCIA

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

4) JUSTIFICATIVA

O Acordo propicia maior interação entre as instituições promovendo a troca de informações, a possibilidade de eventos conjuntos e a identificação de oportunidades de ações que reduzam os conflitos no setor.

5) OBJETIVOS GERAL E ESPECÍFICO

Estreitar o relacionamento entre os agentes de ambas as 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.

6) METODOLOGIA DE INTERVENÇÃO

Cada partícipe envidará esforços para cumprimento dos objetivos pactuados na cláusula terceira do Acordo de Cooperação Técnica.

7) 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. A representação da ANS será feita pelos servidores lotados na Coordenadoria de Integração Institucional da Diretoria de Fiscalização - COINS/DIFIS.

8) RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que haja maior troca de informações, formulação de eventos conjuntos de capacitação e pesquisa, além da realização dos objetivos pactuados no Acordo de Cooperação Técnica.

9) PLANO DE AÇÃO

A ser especificado em apartado, quando de sua execução, de acordo com a possibilidade de datas disponíveis por ambas as instituições:

AÇÃO	período	situação
troca de informações	desde o início da vigência. do ACT	disponível desde a assinatura
realização de eventos	em data a ser agendada	em planejamento
realização de capacitações	em data a ser agendada	em planejamento
edição de material conjunto	desde o início da vigência do ACT	pendente de avaliação de necessidade pelos parceiros

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

ELIANE APARECIDA DE CASTRO MEDEIROS

Diretora de Fiscalização

Agência Nacional de Saúde Suplementar

ANTONIO JOSÉ CAMPOS MOREIRA

Procurador-Geral de Justiça

Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro

Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros**, **Diretor(a) de Fiscalização**, em 19/01/2026, às 15:10, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3ºdo art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade, informando o código verificador **34844898** e o código CRC **17DAD0B0**.