



**ACORDO DE COOPERAÇÃO  
TÉCNICA QUE ENTRE SI  
CELEBRAM A AGÊNCIA  
NACIONAL DE SAÚDE  
SUPLEMENTAR - ANS E A  
DEFENSORIA PÚBLICA DO  
ESTADO DE SÃO PAULO –  
DPE/SP, VISANDO AO  
INTERCÂMBIO E À  
COOPERAÇÃO TÉCNICA  
RELACIONADOS À ASSISTÊNCIA  
SUPLEMENTAR À SAÚDE.**

**A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SÃO PAULO**, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas sob o nº 08.036.157/0001- 89, com sede a Rua Boa Vista, 200 - Centro - São Paulo – SP, CEP: 01014-001, doravante denominado DPE/SP, neste ato representada por seu Defensor Público Geral, **FLORISVALDO ANTÔNIO FIORENTINO JÚNIOR** e 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 03.589.068/0001-46, 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**.

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 9.961, de 28 de janeiro de 2000;

Considerando que é função da Defensoria como instituição permanente do Estado, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal.

Considerando a necessidade e o permanente interesse da ANS 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 Defensores possam ter ferramentas e informações técnicas da área da saúde suplementar, a fim de melhor orientar aqueles que os procuram;

RESOLVEM celebrar o presente ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA, sujeitando-se os partícipes, no que couber, às disposições contidas na Lei nº 8.666/93, de 21 de junho de 1993 e suas alterações posteriores e ao Decreto nº 93.872, de 23 de dezembro de 1986, mediante as seguintes cláusulas e condições.



**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 da ANS e da DPE/SP, de modo a oportunizar o fornecimento e o intercâmbio de informações relacionadas à regulação do

mercado de assistência complementar à saúde, com a finalidade de identificação de problemas do mercado de saúde complementar 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 complementar 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, palestras, treinamentos ou outros eventos, entre outros projetos de interesse comum, dentre os quais se incluem publicações;

c) Promover 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 amigável e o intercâmbio de informações que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória pela ANS e reduzir demandas judiciais relacionadas à saúde complementar; e

d) Contribuir para o aperfeiçoamento dos instrumentos de monitoramento e regulação do mercado de saúde complementar, 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 comprometer o direito à imagem do beneficiário/consumidor ou prejudicar os negócios privados, salvo expressa autorização.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DOS COMPROMISSOS**

2. Os partícipes comprometem-se, reciprocamente, visando aos objetivos do presente ACORDO, no âmbito de suas atribuições, a atuar em parceria na implementação das seguintes ações:

- a) Intercâmbio de informações técnicas e apoio técnico-institucional necessários à consecução da finalidade deste instrumento;
- b) Estabelecimento de ações conjuntas visando facilitar ao beneficiário/consumidor a defesa dos seus direitos e promover a sua conscientização; e
- c) Elaboração de projetos, direcionados à atividade de produção científica em áreas de atuação conjunta das entidades partícipes.

### 2.1. Cabe à ANS:

- a) Disponibilizar informações técnicas, mantendo atualização afeta à regulação de saúde complementar na regulação assistencial, com foco nas manifestações da área técnica relacionadas à saúde complementar 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 complementar no âmbito local;
- b) Participar de grupos de trabalho, câmaras e seminários técnicos organizados pela DPE/SP, em que serão discutidos assuntos e temas específicos atinentes à saúde complementar, entre outros previamente acordados;
- c) Desenvolver ações que visem à construção de um canal de informação que agilize o atendimento das demandas oriundas da DPE/SP;
- d) Posicionar-se sobre as providências adotadas para os casos encaminhados à apreciação da ANS pela DPE/SP; e
- e) Elaborar materiais informativos e didáticos sobre temas relacionados à saúde complementar para difusão e distribuição ao consumidor.

### 2.2. Cabe à DPE/SP:

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



- 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, notadamente a Notificação de Intermediação Preliminar - NIP; e
- d) Disponibilizar informações técnicas anonimizadas, mantendo atualização afeta à matéria de saúde suplementar, correlacionando, dentre outros, os temas mais reclamados e as Operadoras mais demandadas.

### **CLÁUSULA TERCEIRA – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS E CONFIDENCIAIS**

3. As partes 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.

3.1. Independentemente do disposto no item 3, quando expressamente requerido, deverá ser mantida a confidencialidade de estudos técnicos encaminhados por uma parte a outra.

### **CLÁUSULA QUARTA – DO MONITORAMENTO DO ACORDO**

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

### **CLÁUSULA QUINTA – DA VIGÊNCIA**

5. O prazo de vigência do presente Acordo é de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser acrescido, alterado e prorrogado pelas Partes, por meio de Termos Aditivos, iniciando-se na data de assinatura da ANS.

### **CLÁUSULA SEXTA – DA DENÚNCIA E DA RESCISÃO**

6. 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 a outra Parte, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

6.1. 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 SÉTIMA – DA NÃO TRANSFERÊNCIA DE RECURSOS**

7. O presente Acordo é elaborado em caráter de estrita cooperação, não gerando qualquer ônus financeiro ou transferência de recursos por quaisquer das Partes.

### **CLÁUSULA OITAVA – DA PUBLICAÇÃO**

8. A ANS providenciará, como condição de eficácia, a publicação deste Acordo, em extrato, no Diário Oficial da União, até o quinto (5º) dia útil do mês subsequente ao da assinatura.

8.1. A DPE/SP publicará, como condição de eficácia, o presente Acordo, por extrato, no Diário Oficial Eletrônico da Defensoria Pública do Estado de São Paulo, até o quinto (5º) dia útil do mês subsequente ao da assinatura.

### **CLÁUSULA NONA – DOS CASOS OMISSOS**



9. Os casos omissos e as dúvidas porventura existentes serão dirimidas mediante entendimentos entre as Partes, por meio de correspondência, de forma expressa, vedada a solução tácita.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA – DO PLANO DE TRABALHO**

10. A concretização das ações conjuntas será objeto de Plano de Trabalho, aprovado pelas partes, a ser elaborado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, contados da publicação deste Acordo de Cooperação Técnica.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DO FORO**

11. As questões decorrentes da execução do presente instrumento e dos Acordos Específicos dele decorrentes, que não possam ser dirimidas administrativamente, serão processadas e julgadas no foro da Justiça Federal – Seção Judiciária do Rio de Janeiro

Por estarem assim justos e de acordo, firmam o presente instrumento através de assinatura eletrônica no SEI/ANS, para que surta seus efeitos jurídicos e legais, em juízo e fora dele.

**FLORISVALDO ANTÔNIO FIORENTINO JÚNIOR**  
Defensor Público Geral  
Defensoria Pública do Estado de São Paulo

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

## **ACORDO DE COOPERAÇÃO TÉCNICA ENTRE A ANS E A DPE/SP**

### **PLANO DE TRABALHO**

(conforme disposto no artigo 116, § 1º, da Lei 8.666/1993)

#### **1) IDENTIFICAÇÃO DO OBJETO A SER EXECUTADO**

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 amigável que sirvam para melhorar o desempenho da atividade regulatória pela ANS e reduzir demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar;

#### **2) METAS A SEREM ATINGIDAS**

Para a consecução dos objetivos da cooperação técnica entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a ANS os subscritores assumirão reciprocamente o compromisso de atuar de maneira articulada e em parceria, propiciando as condições necessárias para a garantir a proteção e defesa dos direitos do consumidor de planos privados de assistência à saúde.

#### **3) ETAPAS E FASES DE EXECUÇÃO**



A primeira etapa será concretizada com a assinatura do Acordo de Cooperação Técnica entre a Defensoria Pública do Estado de São Paulo e a ANS. As atividades serão executadas por meio de intercâmbio de informações, documentos e apoio técnico-institucional, além da participação em cursos e palestras quando acordado.

#### 4) CRONOGRAMA

Atividades	Datas
Tratativas	out/2022
Análise quantitativa e qualitativa das demandas apresentadas	Trimestral
Boletim Informativo Periódico	Trimestral

#### 5) PLANO DE APLICAÇÃO DE RECURSOS FINANCEIROS

Não aplicável, uma vez que não haverá desembolso de valores, presente ou futuro.

#### 6) CRONOGRAMA DE DESEMBOLSO

Não se aplica.

#### 7) PREVISÃO DE INÍCIO E FIM DA EXECUÇÃO DO OBJETO, BEM COMO DAS ETAPAS E FASES PROGRAMADAS

Este acordo terá eficácia a partir da data designada no acordo e vigência de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogado, nos termos da lei.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros, Diretor(a) de Fiscalização**, em 22/02/2023, às 15:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do 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 **24516479** e o código CRC **046CCB23**.



