

Com o projeto ANS com Você, equipes de defesa do consumidor são treinadas para orientar cidadãos sobre seus direitos

Entre os dias 25/5 e 3/6, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou a quarta edição do projeto ANS com Você. A iniciativa reuniu funcionários de órgãos de defesa do consumidor de todas as regiões do Brasil para explicar, de forma simples e prática, como funcionam as regras do setor de planos de saúde. Os encontros também ocorreram como parte das comemorações à Lei 9.656/1998, conhecida como Lei dos Planos de Saúde, que no dia 3/6 completou 28 anos.

Durante as reuniões, as equipes compartilharam experiências e tiraram dúvidas sobre as normas de saúde suplementar. O grande objetivo é fazer com que essa informação chegue até a ponta, facilitando a vida do consumidor na garantia de seus direitos.

Para a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, que compareceu ao evento em Vila Velha (ES), a orientação contínua dos consumidores de planos de saúde sobre seus direitos é uma ferramenta poderosa para o equilíbrio das relações de consumo e para combater a assimetria de informação, sendo esse o maior compromisso do projeto. “O ANS com Você busca promover a articulação entre regulação e defesa do consumidor, levando dados técnicos para aqueles que têm maior capilaridade para transmitir conhecimento e estão mais próximos dos consumidores de planos de saúde. Ainda é a minoria de consumidores que compreendem a dimensão de seus direitos, fator limitador de seu pleno exercício. Somado a esta 4ª edição, o ANS com Você chegou a mais de 48 Procons de todas as regiões do país”, destacou a diretora.

Com essa iniciativa, a ANS reforça que a informação precisa circular e chegar a todas as instituições que contribuem para a defesa do consumidor.

“Conhecimento técnico e atualização permanente são essenciais para garantir um atendimento mais eficiente, humanizado e alinhado à legislação consumerista. A iniciativa da ANS reforça a importância da integração entre os órgãos de proteção, assegurando mais transparência, equilíbrio e respeito nas relações de consumo na área da saúde suplementar”, avaliou o superintendente do Procon de Vila Velha, Moisés Penha.

Ao centro, a diretora de Fiscalização da ANS, Eliane Medeiros, durante evento com o Procon de Vila Velha (ES)

O coordenador do Programa de Parcerias Institucionais da ANS, Eduardo Calasans, que participou do encontro no Sergipe, destaca que as ações do ANS com Você também buscam uma descentralização em prol do consumidor. “A ideia é ter uma programação exclusiva voltada aos Procons. A ANS não é uma agência tão grande: nossa sede fica no Rio de Janeiro e contamos com 12 núcleos no país. Ao estabelecer um diálogo aberto e atender às demandas do sistema de defesa do consumidor, conseguimos também nos aproximar mais dos consumidores na ponta”, pontuou.

A diretora do Procon Sergipe, Raquel Martins, destacou a importância da parceria entre o órgão estadual e a ANS. “É uma oportunidade para que os servidores tirem dúvidas, para que a gente esclareça sobre prazo, prestação e suspensão desse serviço, que é muito procurado no Procon Estadual. As pessoas têm essa carência de informações, e é sempre bom a gente ter essa capacitação e atualização para poder atender melhor o consumidor sergipano”, disse.

O chefe do Núcleo Bahia da ANS, Júlio Magalhães, também esteve presente na edição do estado sergipano e celebrou a iniciativa e a proximidade regional. “É um prazer estar aqui em Sergipe. Para mim é um estado irmão, porque meus familiares são todos aqui da fronteira. Há muito tempo tínhamos o desejo de realizar esse encontro aqui e estamos vendo o quanto está sendo produtiva essa nossa aproximação”, declarou.

O projeto ocorreu na sede das entidades abaixo. Confira as cidades participantes e alguns dos registros:

- **Amapá:** Procon Estadual
- **Espírito Santo:** Procon Municipal de Vila Velha
- **Goiás:** Procon Municipal de Aparecida de Goiânia
- **Minas Gerais:** Procon Municipal de Divinópolis
- **Mato Grosso:** Procon Municipal de Rondonópolis
- **Pernambuco:** Procon Municipal de Caruaru
- **Rio Grande do Norte:** Procon Estadual
- **Rio Grande do Sul:** Procon Municipal de Santa Maria
- **Santa Catarina:** Procon Municipal de Joinville
- **Sergipe:** Procon Estadual
- **São Paulo:** Procons municipais de Campinas

A gerente-geral da Diretoria de Fiscalização Carolina Gouvêa (de blusa clara e calça verde) com representantes do Procon Estadual Rio Grande do Norte e servidores do Núcleo do Ceará

Servidores do Núcleo Pará com membros do Procon Estadual do Amapá

ANS com Você no Procon Municipal de Santa Maria (RS), que contou com a participação dos servidores do estado gaúcho

Colaboradores do Procon Municipal de Aparecida de Goiânia (GO) com a equipe do Núcleo Distrito Federal

Colaboradores do Procon Municipal de Campinas participam da apresentação da ANS, feita pelos servidores do Núcleo SP

ANS com Você em Joinville, que contou com a participação dos servidores do Núcleo do Paraná

Fonte: [ANS](#), em 11.06.2026.