DEFENSORIA PÚBLICA
ESTADO DO RIO DE JANEIRO

XII CONGRESSO NACIONAL DOS DEFENSORES PÚBLICOS

CONCURSO DE PRÁTICAS EXITOSAS

TÍTULO: Atuação organizada da Defensoria Pública na resolução problemas de consumo nos serviços de saúde suplementar no estado do Rio de Janeiro.

Autores: Patrícia Cardoso e Subcoordenador do Eduardo Chow de Martino Tostes – Núcleo de Defesa do Consumidor do estado do Rio de Janeiro

Práticas Exitosas do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro - XII CONGRESSO NACIONAL DOS DEFENSORES PÚBLICOS

1. DESCRIÇÃO OBJETIVA

Atuação organizada da Defensoria Pública na resolução problemas de consumo nos serviços de saúde suplementar.

O Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, com vistas à resolução pacífica do conflito, sempre empreendeu esforços para a conciliação pré-processual, evitando-se o ajuizamento de ações, além de protagonizar a solução do problema posto.

Contudo, tendo em vista o grande número de Fornecedores existentes no mercado, tendo em vista que cada setor do mercado de consumo possui sua vicissitude, demanda-se um Manual de Atuação, com um procedimento próprio, específico, concatenado com cada setor, para melhor operacionalizar a solução para o consumidor-assistido da Defensoria Pública.

Partindo-se dessa premissa, o NUDECON elaborou um cronograma de Setores de Consumo para a realização de um Termo de Cooperação.

O primeiro Setor de Consumo que se realizou o Termo de Cooperação foi o Setor de Saúde Suplementar.

Trata-se de Manual com todo o procedimento que deve ser observado, desde o contato inicial do Defensor com a Operadora de Planos de Saúde, os documentos e informações que devem ser informados pelo Defensor à Operadora, os prazos de resposta da Operadora de Planos de Saúde, distinguindo-se prazos para casos de urgência/emergência e prazos gerais.

Sempre havendo a resposta, mesmo que de dilação do prazo ou de não atendimento da demanda pelo Fornecedor.

Trata-se de um Manual de Atuação da Defensoria Pública para a Resolução Pacífica dos Conflitos na Área de Consumo de Saúde Suplementar.

Índice de praticamente 100% de solução extrajudicial.

2. DESCRIÇÃO METODOLÓGICA

Em todos os problemas de saúde suplementar nas relações de consumo, a Defensoria Pública, assim disciplinou a problemática:

a) **Reunião com a Agência Nacional de Saúde e as Operadoras de Planos de Saúde** – Os Defensores Públicos convocam uma reunião com a ANS e Planos de Saúde, a fim de informarem a nova sistemática adotada de resolução dos conflitos, de forma extrajudicial e com um procedimento próprio, chamando a responsabilidade para si, de conduzir a melhor solução social e jurídica do problema, além de demonstrar o revés de não se aderir ao referido Termo de Cooperação (ações ajuizadas imediatamente).

b) **Assinatura do Termo de Cooperação –** Obrigando os Planos de Saúde a cumprirem prazos de resposta, sempre darem resposta, através de uma forma uniforme entre os planos (email, telefone etc).

c) **Contato inicial** – Verificando-se a existência de demanda do consumidor definida na Lei nº 9.656/98, o Defensor Público deverá expedir ofício numerado para o endereço eletrônico (email: XXXXXXX), fornecendo os dados do consumidor, em especial o nome, CPF e número de cadastro junto à operadora contratada, relatando a demanda, anexando os documentos pertinentes, em especial o laudo médico atualizado. Após a expedição do ofício, o

Defensor Público deverá estabelecer contato telefônico com a operadora de planos de saúde através do número XXX.

d) **Procedimento dos Planos de Saúde**

d.1 - Receber as demandas apresentadas através dos canais de comunicação citados, gerando número de **protocolo** de atendimento.

d.2 - **SEMPRE responder** às demandas encaminhadas nos dias úteis e em horário comercial (de 9:00h às 18:00h), por escrito, através do endereço eletrônico XXX, informando a possibilidade de solução extrajudicial do conflito ou a impossibilidade, e, nesta eventualidade, sempre que possível, acompanhado de esclarecimentos.

d.3 - Os **prazos de resposta** para estas demandas serão: até 3 (três) horas para urgências e emergências definidas na Lei n. 9656/98, e de até 2 (dois) dias úteis para os demais casos. O prazo para os casos considerados urgência e emergência serão contados minuto a minuto a partir do recebimento do email pela Operadora; e, os demais casos, terão seu prazo iniciado no dia útil seguinte ao do recebimento do email.

e) **Finalização –** com a resposta por escrito do Plano de Saúde, chega-se a um acordo com o consumidor-assistido da Defensoria Pública, com índice de 90% de acordos.

3. BENEFÍCIOS INSTITUCIONAIS ALCANÇADOS

A atuação acima delineada traz impactos em mais de um objetivo estratégico da Defensoria Pública, a saber:

a) **Reconhecimento pela população –** como instituição séria, célere, eficaz e proativa.

b) **Visibilidade na mídia –** Soluções imediatas para problemas de saúde.

c) **Respeitabilidade entre as Instituições Públicas –** Defensoria Pública do RJ, pelo NUDECON, se tornou referência para a melhor forma de solução extrajudicial dos conflitos de consumo.

d) **Mediação/Conciliação –** utilização dos instrumentos da mediação/conciliação, como forma de demonstrar que a Defensoria Pública, através do Termo de Cooperação, é a melhor alternativa para a reparação dos direitos aquele violador dos direitos do cidadão.

e) **Respeitabilidade perante os Fornecedores –** Defensoria Pública do RJ, pelo NUDECON, é a Instituição Pública, na visão dos Responsáveis pelos Acidentes, de melhor opção de diálogo e forma de composição pacífica dos conflitos.

f) **Formalização dos métodos de solução pacífica dos conflitos –** Acaba-se com o tratamento distinto conferido aos assistidos da Defensoria Pública, estabelecendo-se um modo único de todos os Defensores Públicos atuar na resolução pacífica do conflito, empreendendo método para conduzir o procedimento e contabilizar a estatística, além de fornecer subsídios para melhorar os canais de comunicação e solução de problemas entre as Empresas Fornecedoras e a Defensoria Pública, em prol dos assistidos desta.

4. RECURSOS ENVOLVIDOS

Para a execução do Manual de Atuação da Defensoria Pública para a Resolução Pacífica dos Conflitos na Área de Consumo de Saúde Suplementar, utilizam-se os seguintes recursos:

a) 1 (um) Defensor Público;
b) 1 (um) Servidor;
c) 1 (um) Estagiário;
d) 2 (dois) computadores com acesso à internet;
e) 1 (uma) impressora multimídia;
f) 1 (um) telefone;

CONTATO:
Eduardo Chow de Martino Tostes
eduardo.tostes@dpge.rj.gov.br
Telefone: (021) 999752015

Patrícia Cardoso de Maciel Tavares
Patrícia_tavares@oglobo.com
Telefone: (021) 999777190