


# INFORME SOBRE A CONSULTA PÚBLICA Nº 121/2023 -REFORMA DA RN Nº 395/2016

115ª Reunião Ordinária da Câmara de Saúde Suplementar

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Abril/2024

- Tema da Agenda Regulatória - 2023/2025:

Tema Regulatório	Descrição do tema
 <p>Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários</p>	<p>Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário . Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.</p>

## Etapas percorridas:

- Estudos preliminares; ✓
- Disponibilização de questionário destinado às operadoras visando coletar mais elementos sobre rotinas e funcionamento dos seus canais de atendimento; ✓
- Identificação do Problema Regulatório; ✓
- Relatório de Análise de Impacto Regulatório - AIR; ✓
- Autorização pela Diretoria Colegiada para realização de Consulta Pública; ✓
- Abertura da Consulta Pública - Prazo: 12/12/2023 a 25/01/2024 ; ✓
- Prorrogação pela Diretoria Colegiada do prazo para contribuições: + 15 dias ✓
- Disponibilização da planilha de contribuições (sem juízo de valor) em atendimento ao § 4º do art. 9º da Lei nº 13.848/2019. ✓

<https://www.gov.br/ans/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-da-sociedade/consultas-publicas>

**Etapa atual:** Análise das contribuições.



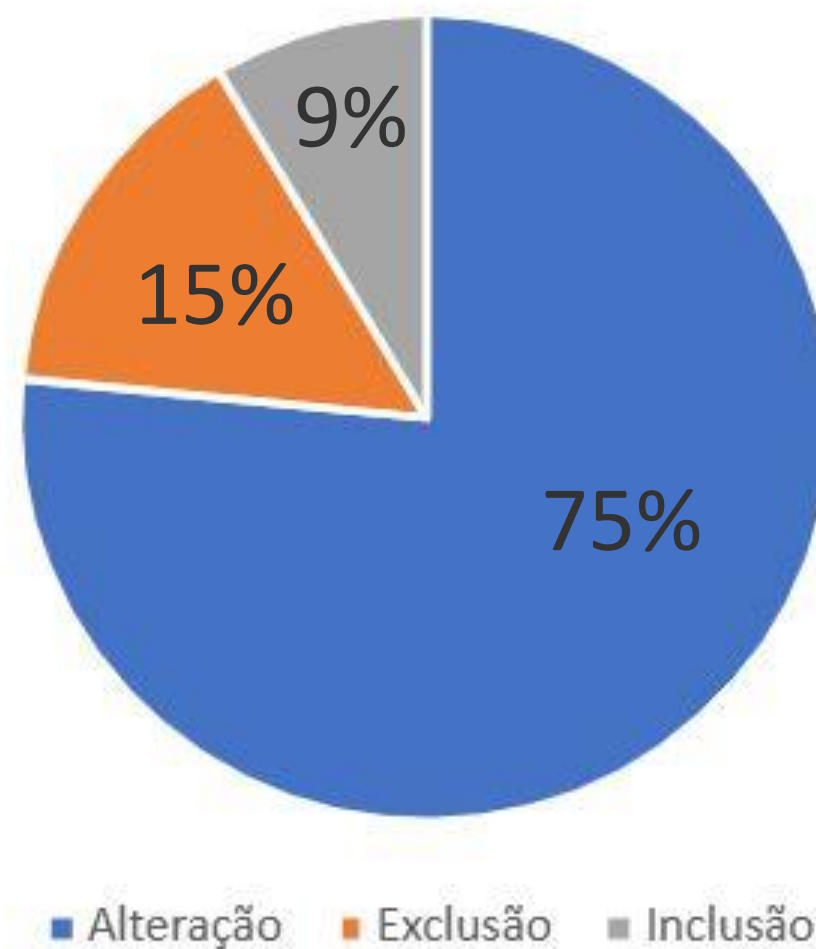
- Número de contribuições recebidas: **810** (oitocentos e dez);

Tipo de Contribuinte




- Operadoras + Entidades representativas de operadoras: 90%;
- Órgãos de defesa do consumidor + paciente + familiar, amigo ou cuidador de paciente: 7%.

Tipo de Contribuições




# Obrigado!






 DISQUE ANS  
0800 701 9656

 Formulário eletrônico  
[www.gov.br/ans](http://www.gov.br/ans)

 Atendimento presencial  
12 Núcleos da ANS

 Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105

---

 [ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)  [@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)  [company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)  [@ans.reguladora](https://www.instagram.com/ans.reguladora)  [ansreguladoraofic](https://www.youtube.com/ansreguladoraofic)