


# TEMA DA AGENDA REGULATÓRIA 2023/2025

## RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 43/2024

DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO

Agosto/2024

TEMAS REGULATÓRIOS			
Tema Regulatório		Descrição do tema	
	<b>Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários</b>	<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>	<b>Subtema 1 -</b> Aperfeiçoamento do funcionamento das centrais de atendimento das operadoras de planos de saúde
			<b>Subtema 2 -</b> Aprimoramento do modelo de fiscalização adotado pela ANS

- Participação social autorizada pela Diretoria Colegiada – RDC 599;
- Data da realização: 28 de junho de 2024;
- Meio de realização: remoto;
- Escopo: Apresentar estudos preliminares e coletar subsídios ainda em fase de análise de Impacto Regulatório - AIR sobre cenários de modelos de fiscalização para a saúde suplementar vislumbrados.

## RELATÓRIO DE AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 43/2024

- Divulgação da Audiência Pública por meio do D.O.U, site da ANS, além da remessa de 114 convites institucionais, contemplando representação de consumidores, entidades representativas do mercado regulado e demais autoridades como as outras Agências Reguladoras;
- Total de inscritos: 292;
- Total de participantes: 107.

- Programação: 1) apresentação acadêmica; 2) apresentação da equipe técnica da Diretoria de Fiscalização; 3) abertura para contribuições com foco na paridade de participação quanto à representação de interesses;

### ALTERNATIVAS VISLUMBRADAS PARA O ENFRENTAMENTO DO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO

ALTERNATIVA 1 - STATUS QUO:

ALTERNATIVA 2: AÇÕES EXCLUSIVAMENTE PLANEJADAS, SEM ANÁLISES INDIVIDUAIS DOS CASOS NÃO RESOLVIDOS NA FASE DE MEDIAÇÃO ELETRÔNICA;

ALTERNATIVA 3: MODELO ATUAL COM AUMENTO DAS SANÇÕES PECUNIÁRIAS; E

ALTERNATIVA 4: MODELO HÍBRIDO - MANUTENÇÃO PARCIAL DAS ANÁLISE INDIVIDUAIS E AÇÕES PLANEJADAS.




#### ATENÇÃO:


- ❖ Em todos os cenários está mantida a fase de mediação eletrônica em caráter pré-processual (NIP), devendo a operadora demonstrar de forma inequívoca a resolução do conflito junto ao beneficiário em 5 (cinco) dias úteis ou 10 (dez) dias úteis, conforme a natureza da demanda.
- ❖ Em todos os cenários toda e qualquer reclamação NIP registrada na ANS é considerada como insumo para planejamento da fiscalização estratégica.
- ❖ Não importa o modelo adotado, a Diretoria de Fiscalização da ANS tem prerrogativa legítima de enquadrar em qualquer fluxo ações fiscalizatórias não previstas ordinariamente.
- ❖ Futura proposta não pretende, em princípio, alterar pilares dos institutos da Representação e da Procedimento Administrativo Preparatório - PAP.

- Total de contribuições: 12;
- Evento gravado e disponibilizado no canal da ANS no youtube;
- Relatório da Audiência Pública formalizado em Nota Técnica que será divulgado no site da ANS, no espaço próprio da Audiência Pública nº 43/2024, conforme art. 33 da Resolução Normativa nº 548/2022.


- Próximas etapas esperadas, inseridas formalmente na Agenda Regulatória da ANS 2023/2025:
  - 1) prosseguimento e conclusão da AIR;
  - 2) Proposta de ato normativo;
  - 3) Apreciação pela Diretoria Colegiada e autorização para a realização de consulta pública;
  - 4) Realização de Consulta Pública.

# 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)

 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar