

**PROCESSO Nº: 33910.014327/2023-50**

**VOTO Nº 12/2023/DIFIS**

## **DIRETOR**

Diretora de Fiscalização - Eliane Aparecida de Castro Medeiros

## **ASSUNTO**

Tema da Agenda Regulatória 2023/2025 - Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiário - Revisão da Resolução Normativa nº 395, de 2016.

## **RELATÓRIO E FUNDAMENTAÇÃO**

Senhores Membros da Diretoria Colegiada,

Trata-se de processo que integra a Agenda Regulatória 2023/2025 da ANS, com o objetivo de estudar melhorias relacionadas aos SACs/centrais de atendimento das operadoras de plano de saúde visando a prevenção do registro de reclamações.

Nesta oportunidade apresentamos o encadeamento lógico dos estudos, além da proposição de Resolução Normativa que revoga a Resolução Normativa nº 395, de 2016, que dispõe sobre as regras a serem observadas pelas Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde nas solicitações de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial apresentados pelos beneficiários, em qualquer modalidade de contratação.

Foram observados as diretrizes da RN nº 548, de 2022, que dispõe sobre o processo de Análise de Impacto Regulatório (AIR) e, ato contínuo, os ditames da RA nº 49, de 2012, que dispõe sobre o processo administrativo normativo da ANS.

Em relação a AIR, cabe destacar a Nota Técnica nº 1/2023/COESP/ASSNT-DIFIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS (27700573) que consolida os estudos anteriores (Nota Técnica nº 4/2023/DIRAD-DIFIS/DIFIS - 26624072 e Investigação do Problema Regulatório -26899769), além de exercer a função de atender aos tópicos obrigatórios de AIR.

A planilha anexada sob o doc. SEI28159903 é parte integrante de AIR, pois apresenta o passo a passo da metodologia eleita para comparação entre as alternativas aptas à tentar solucionar o problema regulatório. Nesse sentido foi utilizada a Análise multicritérios, por meio do método Analytical Hierarchical Process – AHP.

Ainda sobre a AIR, cabe destacar o Sumário Executivo de Impacto Regulatório (28073958), com um resumo da análise feita.

A alternativa eleita na AIR foi denominada de forma simplificada nos seguintes termos: *Ampliação do escopo da norma/criação de obrigações, acrescido do tratamento conforme desempenho em indicador próprio, com o aspecto punitivo nortado por esta medida adicional.*

Esta alternativa indicou a seguinte linha de ação para revisão normativa:

- Expandir o escopo da norma de forma a contemplar todas as espécies de demandas de beneficiários com suas operadoras e administradoras de benefícios com

alinhamento à estratégia da legislação de SAC, bem como excepcionalizando as regras específicas, customizadas ao setor de saúde suplementar.

- Aproveitar melhor a estrutura das Ouvidorias Internas das Operadoras (RN nº 323/13), uma vez que são áreas com a vocação de resolutividade de conflitos no atendimento aos consumidores, bem como de propor melhorias e recomendações no aperfeiçoamento dos processos de trabalho da operadora.
- Maior informação e qualificação de informação ao beneficiário no ciclo de tratamento da demanda no SAC/central de atendimentos.
- Previsão de incentivo(s) indutor(es) pelo desempenho e performance da operadora no IGR.
- Aliado a esses parâmetros, ajustes sob a ótica punitiva-pedagógica, de forma que as sanções expressem o desempenho no indicador.

Em prosseguimento, a partir do resultado da AIR foram envidados esforços na elaboração de proposta de ato normativo em sintonia com a alternativa eleita. Nessa linha, destaca-se a Exposição de Motivos nº: 1/2023/COESP/ASSNT-DIFIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS/23955763), a minuta de RN (28160391) e a ficha técnica de metas no Índice Geral de Reclamações - IGR para os fins previstos na proposta de ato normativo (28160750).

Adotam-se os documentos citados como motivação referenciada e que tornam parte integrante deste voto, na forma do §1º do art. 50 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999 (Lei do Processo Administrativo Federal).

É o relatório e a fundamentação. Passo a opinar.

## VOTO

Diante do exposto, voto: (i) pela apreciação da proposta de ato normativo que revisa a Resolução Normativa nº 395, de 2016, com base nos estudos de AIR; e (ii) pela autorização da realização de consulta pública pelo prazo de 45 (quarenta e cinco) dias para coleta de contribuições referente à proposta elaborada.

É como voto.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros, Diretor(a) de Fiscalização**, em 17/11/2023, às 19:17, 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 **28164394** e o código CRC **C381286B**.