

## **3ª Reunião do Grupo Técnico Permanente de Estudos da Metodologia do Monitoramento da Garantia de Atendimento**

23 de outubro de 2014  
AEMIN / PRESI

# A ANS e o Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento

- RN 354, 25/08/2014, art. 13-I, compete à Assessoria Especial de Monitoramento e Informação (AEMIN/PRESI):

IV – elaborar e propor normas visando à garantia e à manutenção de todos os benefícios de acesso à cobertura previstos na Lei nº 9.656, de 1998 e em seus regulamentos, para cada segmentação definida no art. 12 da referida lei, prestados, direta ou indiretamente, pelas operadoras e planos privados de assistência à saúde sem prejuízo das atribuições da DIPRO; (Incluído pela RN nº 354, de 25/08/2014)

V - estabelecer critérios para a aferição da capacidade técnico- operacional das operadoras quanto à efetiva garantia de todos os benefícios de acesso à cobertura previstos na Lei nº 9.656, de 1998 e em seus regulamentos, para cada segmentação definida no art. 12 da referida lei, em especial quanto às redes assistenciais, sem prejuízo das atribuições da DIPRO; e (Incluído pela RN nº 354, de 25/08/2014)

VI - propor à Diretoria Colegiada da ANS a suspensão e a reativação da comercialização dos produtos definidos no inciso I, no §1º, do art. 1º da Lei nº 9.656, de 1998, em decorrência dos processos de monitoramento da garantia de atendimento. (Incluído pela RN nº 354, de 25/08/2014)



# A ANS e o Programa de Monitoramento da Garantia de Atendimento

- **OBJETIVO:**

- ✓ Avaliar continuamente o comportamento das operadoras de planos privados de assistência à saúde no que confere o direito dos consumidores/usuários à assistência prevista na Lei nº 9.656/98 e seus regulamentos, em conformidade com as garantias de atendimento estabelecidas na Resolução Normativa RN nº 259, de 2011.



# METODOLOGIA

- **IO:**

O Índice da Operadora (IO) é calculado individualmente, com base no número de NIPs finalizadas RVE e NURANS e a média de beneficiários do período.

- **MEDIANA**

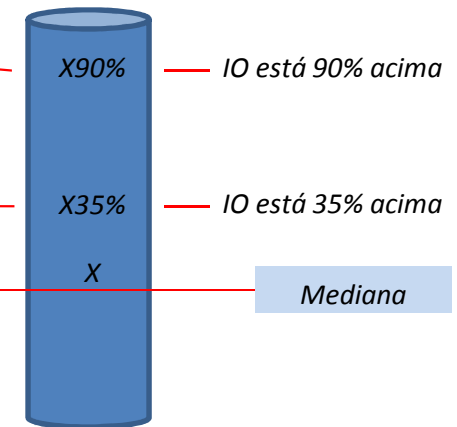
É identificada conforme o resultado dos IOs das operadoras do mesmo Segmento (MH ou Odontológicas) e Intervalo de Beneficiários.

- **FAIXAS:** É a posição (percentil) em que cada IO de Operadora está em relação à Mediana do seu grupo, observados os limites da IN/DIPRO 42/2011, conforme demonstração a seguir



# METODOLOGIA

- FAIXA 4: resultado maior que 75% (setenta e cinco por cento) acima da mediana.
- FAIXA 3: resultado maior que 50% (cinquenta por cento) e menor ou igual a 75% (setenta e cinco por cento) acima da mediana;
- FAIXA 2: resultado maior que 25% (vinte e cinco por cento) e menor ou igual a 50% (cinquenta por cento) acima da mediana;
- FAIXA 1: resultado maior ou igual a mediana e menor ou igual a 25% (vinte e cinco por cento) acima da mediana;
- FAIXA 0: resultado abaixo da mediana;



*Há Grupos de Operadoras que, mesmo com NIPs RVE e NURANS, não alcançam a Faixa 4.*

*A maior parte das operadoras com registro Ativo não apresentam quaisquer NIPs, RVE ou NURANS, no período.*



# GT – Monitoramento

## Garantia de Atendimento aos Beneficiários

### ❑ Aspectos apresentados pelos Representantes das Operadoras na 2ª Reunião:

- Porte único
- Meta Zero
- Previsibilidade e Transparência
- Gradação das Penalidades
- Novas Inclusões
- Critério justo de saída
- Regionalização
- Estudos de longa duração
- Instância para recurso
- Exigência do CCO
- Reparação Voluntária e Eficaz
- Prazo de Resposta



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Porte Único

- A ANS, em reuniões internas, está realizando novos estudos e simulações a partir dos últimos resultados.

Obs.:

- A metodologia atual permite verificar o comportamento de cada operadora em relação aos resultados das operadoras que possuem características similares, em termos de **tipo de atenção e intervalo de beneficiários**.
- Além disso, a metodologia também permite comparar o comportamento da operadora em relação a seus próprios resultados



## Entendimentos Técnicos da ANS

### ❑ Meta Zero para Negativas Indevidas de Cobertura

- A proposta da ANS é de garantir aos consumidores o cumprimento integral da assistência contratada e que não haja “negativas de coberturas”.
- A ANS, através da metodologia do monitoramento, após alcançados os resultados trimestrais, adota a suspensão de comercialização de produtos como medida cautelar, a fim de induzir o comportamento das operadoras para o restabelecimento adequado e oportuno da assistência aos beneficiários.
- A operadora poderá ter produtos suspensos apenas se reincidir na conduta mais gravosa do monitoramento (Faixa 4), ou seja, obter resultado 75% acima da mediana para seu tipo de atenção e intervalo de beneficiários, por dois períodos consecutivos.





# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Previsibilidade e Transparência

- RN 259/2011 – Consulta Pública e Estudos Técnicos para sua elaboração;
- O monitoramento não apresenta novas obrigações, além das garantias já constituídas na Lei 9.656/98 e na regulamentação de planos de saúde;
- Necessária a reincidência da conduta mais gravosa, em dois períodos consecutivos, para que a operadora possa ter a suspensão da comercialização de produtos;
- No primeiro período em que a Operadora apresenta resultado que a posicione na Faixa 4, ela é formalmente notificada.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Gradação

- A medida adotada pela ANS é cautelar, assim não se trata de “penalidade”, pois visa induzir o mercado a atuar conforme a legislação em vigor.
- A suspensão ocorre apenas quando há reincidência da conduta (Faixa 4) em dois períodos consecutivos, e a reativação de todos os produtos é imediatamente após a melhora de Faixa.
- A ANS adota a evolução sistemática da metodologia e já avançamos para identificar e valorizar o empenho da operadora, ainda que seu resultado, em comparação à mediana do mercado, a mantenha na faixa mais gravosa.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Gradação (continuação)

- Até o 4º Período de Avaliação: Todos os produtos com reclamações RVE e NURANS eram suspensos e a reativação só ocorria se a operadora melhorasse de Faixa.
- Até o 6º período: Apenas os produtos com reclamações RVE e NURANS no período mais recente eram suspensos.
- A partir do 7º período: Adoção da Curva ABC para identificar os produtos da operadora, reclamados no período mais recente, que contribuíram com 80% do total de reclamações RVE e NURANS da operadora no período.



## Entendimentos Técnicos da ANS

### □ Gradação (continuação)

- A partir do 7º período: Observação de melhora da operadora, em relação ao seu resultado anterior. Caso a operadora melhore seu IO em pelo menos 50% em relação ao seu IO do período anterior, a Curva ABC será aplicada para os produtos que contribuíram com 50% do total de reclamações da operadora no período (vide figura a seguir).
- Mesmo que o IO da operadora não melhore, o produto que estiver suspenso e não apresentar nenhuma reclamação RVE ou NURANS, ou estiver fora da Curva ABC, sairá da suspensão da Garantia de Atendimento.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## CURVA ABC

Operadoras Faixa 4

Produtos Reclamados no período mais recente

Operadora A

Operadora B

Operadora C

Operadora D

Operadora E

Operadora F

Operadora G

Operadora H

Plano 1 32%

Plano 2 35%

Plano 3 47%

Plano 4 50%

Plano 5 58%

Plano 6 62%

Plano 7 65%

Plano 8 73%

Plano 9 77%

Plano 10 80%

Plano 11 89%

Plano 12 100%

O resultado da Operadora é comparado com o do mercado e com o dela mesma.

O índice da operadora melhorou, pelo menos, 50% em relação ao seu IO anterior.

Não apresentou melhora em seu IO em relação ao próprio resultado no período anterior.



## Entendimentos Técnicos da ANS

- ❑ **Inclusões de Beneficiários em planos com comercialização suspensa pelo Monitoramento da GA**
  - Implicaria em esvaziar o efeito da Medida Cautelar capaz de induzir a Operadora à mudança da conduta de negativa indevida de cobertura aos beneficiários desses planos.
  - Em estudo, mecanismos para acompanhar a movimentação de beneficiários em planos coletivos empresariais, especificamente nos casos de *Turnover*.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## ❑ Critério justo de saída

- Evolução da metodologia
- Adoção da Curva ABC

*Já discutidos em “GRADAÇÃO”*



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Regionalização

- Estudos em andamento para avaliar a viabilidade da proposta e o impacto regionalizado da medida cautelar.





# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Estudos de Longa Duração

- Foram realizados estudos técnicos e Consulta Pública para elaborar a Resolução Normativa RN nº 259/2011;
- Criação do GT Permanente de Estudos da Metodologia do Monitoramento, com participação de representantes da ANS, das Operadoras, dos Prestadores e dos Consumidores;
- Nos três anos, o indicador do Monitoramento mostrou-se consistente:
  - Dentre as mais de 1.300 operadoras Ativas no mercado, 82 passaram pela Medida Cautelar, considerando a atual metodologia.
  - Dentre as citadas 82 operadoras que passaram pela Medida Cautelar, 60%, depois que conseguiram sair da lista de suspensão, nunca retornaram, o que indica que conseguiram se ajustar e prestar o atendimento adequado e oportuno e vêm conseguindo manter esse atendimento aos seus consumidores.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Instância para Mediação de Conflitos

- A medida de suspensão da comercialização adotada pela ANS, a partir do Monitoramento da Garantia de Atendimento, visa proteger o beneficiário e garantir a efetiva prestação da assistência contratada. Assim, é uma medida cautelar, não cabendo recurso.
- Mesmo assim, no âmbito de cada reclamação que chega à ANS, a operadora é instada a se manifestar.
- Os prazos de resposta para a operadora se iniciam a partir de sua ciência da reclamação.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## ❑ Código de Controle Operacional - CCO

- O Sistema Integrado de Fiscalização não exige CCO para que as operadoras apresentem resposta às reclamações.



## Entendimentos Técnicos da ANS

### □ **Reparação Voluntária e Eficaz - RVE**

- Qualquer informação coletada pela ANS é passível de Monitoramento e suscetível à adoção de medidas para regular o mercado.



# Entendimentos Técnicos da ANS

## □ Prazo de resposta

- O prazo de resposta, no âmbito da mediação de conflitos, foi ampliado de 5 para 10 dias úteis;
- Os prazos máximos previstos na RN nº 259/2011 são para a garantia do atendimento aos beneficiários.



# Obrigada

**Denise Domingos  
AEMIN/PRESI**

**[garantia.atendimento@ans.gov.br](mailto:garantia.atendimento@ans.gov.br)**

