

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Comentário	Data	Tipo	Item	Texto proposto	Comentário	ID	Análise da Contribuição	Impacto no texto proposto	Justificativa
Alteração	17/08/2017	Outros	Art. 3º	Art. 3º. Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização	período semestral é um período longo nos momentos atuais para se fazer uma ação concreta, o monitoramento deve ser mensal e correções de ajustes trimestral. três trimestres fora do padrão ações de plano de recuperação para três trimestres seguintes. Como deveria ser apresentado monitoramento dos custos assistenciais e despesas administrativas e membro executivo independente participando dos conselhos de administração com um dos membros um representante dos usuários.	8372	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Exclusão	17/08/2017	Outros	Art. 51 - VI		Apesar de ser uma previsão já contemplada na RN 388, há riscos de ser alegado impedimento dos diretores que conduziram os processos sancionadores desde a origem até o relatório conclusivo quando for julgado o recurso em 2ª instância. Primordialmente, o relatório é suporte de motivação da decisão de 1ª instância e pode haver no mínimo um comprometimento da imparcialidade desse diretor para prolatar voto em sancionador na DICOL.	8370	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação analógica do art.144, inciso III do Novo Código de Processo Civil.
Inclusão	15/08/2017	Consumidor	Art. 169	Sugestão: 1- A operadora deve entrar em contato com o cliente (através de telefone, email, carta. Nessa ordem.) no prazo máximo de trinta dias a partir da data de vencimento do boleto que está em atraso, para avisar sobre o atraso. Caso a operadora não faça isso, o atendimento não pode ser suspenso e nem o contrato ser cancelado. 2- Caso o cliente tenha pago o boleto subsequente ao boleto em atraso, o atendimento não pode ser suspenso e nem o contrato ser cancelado.	Muitas vezes ocorre que o boleto não chega ao cliente (não se sabe exatamente por qual motivo: extravio no correio, má fé ou desorganização da operadora, etc...). E o cliente acaba por não verificar que o boleto não chegou e não efetua o pagamento através de uma segunda via solicitada à operadora. Nesses casos o serviço é suspenso e o cliente só descobre isso no momento em que vai utilizar o plano de saúde. Isso pode acontecer inclusive quando o cliente paga os próximos boletos recebidos.	8367	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A suspensão ou rescisão contratual em desacordo com a normatização é passível de aplicação de penalidade na forma da Subseção VI (arts.175 a 178). Na verdade, verificou-se um erro formal de remissão no final do caput do art.169. Com a correção da remissão (subseção VI no lugar subseção V) . Ademais, o próprio parágrafo único do art.169 deixa claro que a operadora não pode se valer desse expediente com a intenção de induzir á inadimplência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	17/08/2017	Outros	Art. 91	§ 3º Não se aplica à infrações que produzam efeitos coletivos, na forma do art. 90. ou § 3º Após a incidência do aumento do § 2º do art. 91, deverá se aplicado aumento previsto no art. 90 à infração base.	A questão centra-se numa possível incoerência nas previsões dos arts. 90 e 91. Exemplo: operadora "X" pratica 10 inf "W" de mesma natureza com exposição de 100 mil beneficiários cada (inf continuada); e outra "Y" que pratica 1 inf "W" com exposição de 100 mil beneficiários. Para "x" será aplicada a inf "W" com 2/3 de aumento e para "Y" será inf "W" multiplicada por 10. Assim, sugere-se que seja previsto o aumento de inf coletiva à inf continuada incidindo na pena da infração base ou separados.	8371	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Pode haver sim incompatibilidade entre a aplicação do fator coletivo com a infração continuada, seja na confusão dos institutos, seja na possibilidade de aplicação não isonômica entre os fiscais.
Alteração	30/08/2017	Outros	Art. 1º	xxx	xxxxxx	8388	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Não houve contribuição.
Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 137	V %u2013 consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);	%u2013Exposições de Motivos%u2013 do texto em consulta pública, a ANS reformou os tipos infrativos - a aplicação de valor multa-base proporcional ao valor do dano causado. Acompanhando o raciocínio e considerando que este valor é em média de R\$ 17,43, ou seja, utilizando dados que representam a totalidade do mercado e não apenas odontologias de grupo, o SINOG propõe que a multa por negativa de cobertura de procedimento odontológico seja de R\$ 20.000,00.	8400	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. Quanto a questão do valor do ticket médio, essa também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 138	V %u2013 consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);	%u2013Exposições de Motivos%u2013 do texto em consulta pública, a ANS reformou os tipos infrativos - a aplicação de valor multa-base proporcional ao valor do dano causado. Acompanhando o raciocínio e considerando que este valor é em média de R\$ 17,43, ou seja, utilizando dados que representam a totalidade do mercado e não apenas odontologias de grupo, o SINOG propõe que a multa por negativa de cobertura de procedimento odontológico seja de R\$ 20.000,00.	8401	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo de dividido em quatro grupos de procedimentos. Quanto a questão do valor do ticket médio, essa questão também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.
Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 139	§3º Deixar de garantir cobertura prevista em lei para procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais);	A definição do dano causado para este tipo de negativa é de difícil apuração, mas é possível associar esta infração à proposta trazida pela ANS - indicando que a infração é 56% maior (R\$ 250.000) que a negativa de um procedimento de internação (R\$ 160.000). sugere-se que o valor para negativa de procedimento odontológico em caráter de urgência e emergência seja equivalente a 56% da sanção por negativa de cobertura (R\$ 20.000), ou seja, R\$ 30.000.	8402	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base, em total sintonia com a gravidade da infração. Quanto a questão do valor do ticket médio, essa questão debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 154	para produtos odontológicos: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8403	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.
Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 155	para produtos odontológicos: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8404	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 156	para produtos odontológicos: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8405	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera de forma única a aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. E ainda é importante lembrar os critérios de dosimetria de pena, em especial os dos novos fatores multiplicadores. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.
Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 157	para produtos odontológicos: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8406	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 158	para produtos odontológicos: I) nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8407	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico. Gustavo
Inclusão	31/08/2017	Outros	Art. 159	para produtos odontológicos: I) nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II) nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III) nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 - 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	8408	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios para atender à proporcionalidade com base no faturamento, se mostraria atécnico e até mesmo não isonômico.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 3º - § 2º	§ 2º Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	8742	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art. 4º, verificou-se que o § 2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do § 1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	8743	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	8752	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	8755	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	8756	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistem a necessidade de devolução em dobro.	8757	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	8801	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	8802	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	8807	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	8808	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por demanda.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos a possibilidade de reparação por parte da operadora.	8810	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Alteração para constar a obrigatoriedade da notificação nessa etapa.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5% para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	8811	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas na faixas %u2013 e %u2013 de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15% e 20%.	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	8812	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	8813	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	8814	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - II	II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	8816	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - III	III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	8817	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - IV	IV -nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	8818	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 69 - § 5º	§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	8825	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 81	Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	8827	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	8829	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	8831	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8833	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8834	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8835	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8836	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	8837	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exp de motivos, a divisão dos ciclos em prds semestrais acaba por dificultar o pjt das ops, espec em face da log a ser criada para estruturação das defs, coletas de docs etc. Os profs habilitados à defesa dos AI ficarão ociosos, na lóg ppt, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso vol de trab. Acresce-se a imp de que a Ops prev conheça a exata rlg das demandas que serão cits no Auto, por ex, de reclassificação residual das demandas.	8856	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 10 - Parágrafo único	Art. 10º §3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	8858	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 11	Art. 11- Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	8859	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 11 - § 2º	Art. 11 Parágrafo Único - Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação e transformação em parágrafo único, visto a proposta de exclusão do §1º.	8862	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	8864	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	8874	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	8875	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	8876	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	8877	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8879	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8880	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8881	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8882	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8883	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8884	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8885	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais aplicáveis (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	8886	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	8887	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8888	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8889	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8890	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8891	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8892	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8893	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 138	Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8894	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8895	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8896	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8897	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8898	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	8899	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8900	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	8908	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de técnica e proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	8909	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8911	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8915	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8919	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8923	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8927	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8931	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8935	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8936	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8940	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8942	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8943	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8944	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8945	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8946	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8947	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8948	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 10.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8949	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	8950	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	8951	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 20 - § 1º	Art. 20 § 1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da red e modif do conteúdo.É preciso existir mec de flex da exigência,ante a constatação de q a Ops poderá,just,n possui dtmd doc prev solicitado.P outro lado,deve-se privilegiar a bsc da vdd real,q mts vzs pode ser atestada p mais de um elmt de prova.Assim,embora a prev seja rlvt p as Ops%u2013inclusive pq norteia a linha de def es pela ANS%u2013n poderá se tdz em entrave inflex,esp p conta da severidade da csqc(prosseguimento da demanda sem consideração dos termos de mérito da defesa).	9003	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	9004	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 21 - § 1º	Art. 21 § 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9005	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	11/09/2017	Prestador de Serviço	Art. 21 - § 2º	Art. 21 § 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9007	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 25 - Parágrafo único	Art. 25 Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9012	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A despeito das aftv constantes da exposição de mtvs, a div dos ciclos em prd semestrais acaba por dif o pljt das ops,especialmente em face da log a ser criada p estruturação das defs,coletas de docs etc.Os profs hbltds à def dos Al ficarão ociosos,na lóg prop,p mt tempo,para,em dtmd épocas, contarem c extenso volume de trab.Acresce-se a imp de que a Ops prev conheça a exata relação das demandas q serão citadas no Auto, por exemplo, frente à possibilidade de reclassificação residual das demandas.	9034	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão.	9035	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prz de 30 dias úteis n atenderá às hpts d Ops q vierem a rcbr maior nº de AI. Há q se considerar q a lavratura do AI ocr qd pst indícios de irreg, em fase na ql ainda n se tem elmt de convicção fmd. P conta dessa premissa, é razoável q as ops c maior nº de beneficiários acabem aprtd, invariavelmente, maior nº absoluto de AI. P isso, e ainda q a norma possa n trz escalonamentos de prz, é prcs grt à ANS a prerrogativa de concessão de prz maiores, a depender do nº de inf q vierem a compor o AI.	9047	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	11/09/2017	Outros	Art. 35 - § 3º	Art. 35 § 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do AI ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras. Além disso, propõe-se q o interesse seja manifestado no prz de defesa.	9080	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	8754	Contribuição acatada		Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	8803	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	8804	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	8809	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham agravar seus problemas.	8815	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - § 1º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	8819	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - § 2º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	8820	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - § 3º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	8821	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	8822	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação.	8824	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexos de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no processo criminal e cível competente.	8830	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 90		Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexos de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear a administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	8832	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzem efeitos de natureza coletiva são totalmente compatível com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados por meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).
Exclusão	11/09/2017	Outros	Art. 11 - I		A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	8861	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 112		O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	8878	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Fuga ao tema. Ademais, texto igual à RN nº 124/2006 vigente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 141. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8901	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 141. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8902	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 141. - III	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8903	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 141. - IV		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	8904	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 143		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8905	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão: “... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72. “Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8906	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 145		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8907	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 152		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8910	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 154. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8912	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 154. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8913	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8914	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8916	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8917	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8918	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8920	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 156. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8921	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 156. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8922	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 157. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8924	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8925	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8926	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 158. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8928	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8929	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 158. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8930	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 159. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8932	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 159. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8933	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 159. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	8934	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 163		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8937	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 165		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	8938	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	8939	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.
Exclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 169		Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	8941	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	11/09/2017	Outros	Art. 35 - § 4º		Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9081	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	8744	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	8745	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	8746	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de in verdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	8747	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	Art. 17 %u2013 O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	8748	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos os documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual da demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	8749	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	8750	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	8751	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 23	§4º Serão classificadas como demandas "sem indícios de infração", nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.	Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 259, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nessas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.	8753	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O órgão responsável deverá proceder à classificação preliminar da demanda, conforme a situação que lhe é apresentada. A redação deste dispositivo é intencionalmente genérica e aberta.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 35	§12º Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	A reparação posterior prevista atualmente na RN 388, deve ser prevista também na nova normativa.	8805	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 35	§13º Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante de impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.	Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.	8806	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 65	Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.	As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa.	8823	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser complementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL
Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema Único de Saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca a arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as Secretarias do Município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	8826	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	8828	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador.
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 10	Art. 10º §1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	8857	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 11	Art. 11 III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	8860	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 12	Art. 12 IV - %u201CInexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	8863	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 23	Art. 23 § 1º Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo §1º ao art.23 p conceder ao fiscal%u2013do msm modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas%u2013a prerrogativa de exigir novos docs,caso,p ex,entenda que a relação inicialmente apresentada n satisfez aos seus aspectos de dúvida,somente aferidos a partir da resposta da Ops.Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências,após o q se denominada análise conclusiva,vigorava ao tempo da Resolução Normativa nº 226/2010.	9008	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 23	Art. 23 § 2º Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo §2º ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	9009	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 23	Art. 23 § 3º Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo §3º ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	9011	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 35	Art. 35 § 1º O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prz de 30 dias úteis n atenderá às hpts das Ops que vierem a rcb maior nº de AI. Há q se considerar q a lavratura do AI ocorre qd prst indícios de irreg, em fase na ql ainda n se tem elmt d convicção fmd. P conta dessa premissa, é razoável q as ops com maior nº de bnfcrs acabem aprtd, invariavelmente, maior nº absoluto de AI. P isso, e ainda q a a norma possa n trzr escalonamentos de prz, é preciso grt à ANS a prerrogativa de cncs de prz maiores, a depender do nº de inf q vierem a compor o AI.	9058	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	11/09/2017	Outros	Art. 42	Art. 42, §4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	9082	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho.	9170	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	9172	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11	Art. 11 Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	9173	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas.	9174	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação.	9177	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 13	À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	9179	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u201Cprotocolo pré registro%u201D; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u201Cprotocolo pós registro%u201D e %u201Cprotocolo não fornecido%u201D.	As remissões estão equivocadas, afora o fato de que devem ser evitadas, quando possível, para maior fluência do texto e do entendimento. Além disso, deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. Nesse sentido, no caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a	9180	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Assim, embora a previsão seja relevante para as Operadoras %u2013 inclusive porque norteia a linha de defesa esperada pela ANS %u2013 não poderá se	9181	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	9182	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste formal de remissão.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9183	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9184	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9188	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora pr	9189	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	9198	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração.	9199	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,	9200	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras. Além disso, propõe-se que o interesse seja manifestado no prazo	9202	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	Adequação ortográfica tendo em vista que a presente resolução que trata de todas as hipóteses agravantes, atenuantes e os fatores de compatibilização da penalidade.	9204	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	Sempre deverá ser concedido o direito ao contraditório e ampla defesa, independente do juízo de conveniência do fiscal. Ademais, a Lei 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assegura ao administrado o direito de formular alegações e apresentar documentos antes de ser proferida decisão.	9206	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	9207	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9208	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa.	9209	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	9210	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	9211	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9213	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexó de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9217	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 141. - II	II%u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9218	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9219	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9220	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9222	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	9223	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9224	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	9225	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9226	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9227	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9228	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9229	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9230	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9231	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9232	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9233	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9234	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9235	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9236	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9237	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9238	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9239	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9240	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9241	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	9242	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	9243	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9244	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	9245	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	9246	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9247	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9248	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9249	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9250	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9251	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 13	Texto Proposto: Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Justificativa: Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	9254	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 19 - § 1º	<p>Texto Proposto: § 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u201Cprotocolo pré registro%u201D; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u201Cprotocolo pós registro%u201D e %u201Cprotocolo não fornecido%u201D.</p>	<p>Justificativa: As remissões estão equivocadas, afora o fato de que devem ser evitadas, quando possível, para maior fluência do texto e do entendimento. Além disso, deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. Nesse sentido, no caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devi</p>	9255	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de</p>
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 20 - § 1º	<p>§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:</p>	<p>Justificativa: Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Assim, embora a previsão seja relevante para as Operadoras %u2013 inclusive porque norteia a linha de defesa esperada pela ANS</p>	9256	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.</p>
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21	<p>Texto Proposto: Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:</p>	<p>Justificativa: Adequação da remissão.</p>	9257	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	<p>Mero ajuste formal de remissão.</p>
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 1º	<p>Texto Proposto: § 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.</p>	<p>Justificativa: As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.</p>	9258	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 2º	Texto Proposto: § 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	justificativa: As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9259	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 25	Texto Proposto: Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9263	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 26	Texto Proposto: Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	Justificativa: A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que	9264	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 27	Texto Proposto: Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Justificativa: Adequação da remissão	9265	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Texto Proposto: Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração.	9266	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	Texto Proposto: § 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Justificativa: Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira	9267	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9269	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	Adequação ortográfica tendo em vista que a presente resolução que trata de todas as hipóteses agravantes, atenuantes e os fatores de compatibilização da penalidade.	9271	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	Sempre deverá ser concedido o direito ao contraditório e ampla defesa, independente do juízo de conveniência do fiscal. Ademais, a Lei 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assegura ao administrado o direito de formular alegações e apresentar documentos antes de ser proferida decisão.	9273	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do autuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	9274	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9275	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa.	9209	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41 - §1º	Texto Proposto: §1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Justificativa: Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	9277	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	9211	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. Isto porque, em regra, as demandas instauradas no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório 2013 PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa, como, por exemplo, rede credenciada	9280	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora pr	9281	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 10	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	9282	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	9283	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11	Art. 11 Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	9284	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas.	9285	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação.	9288	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	9290	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u201Cprotocolo pré registro%u201D; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u201Cprotocolo pós registro%u201D e %u201Cprotocolo não fornecido%u201D.	As remissões estão equivocadas, afora o fato de que devem ser evitadas, quando possível, para maior fluência do texto e do entendimento. Além disso, deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. Nesse sentido, no caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a	9291	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Assim, embora a previsão seja relevante para as Operadoras %u2013 inclusive porque norteia a linha de defesa esperada pela ANS %u2013 não poderá se	9292	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	9293	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9294	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9295	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal %u2013 do mesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigorav	9296	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9299	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora pr	9300	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	9301	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a	9302	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,	9303	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras. Além disso, propõe-se que o interesse seja manifestado no prazo	9305	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	Adequação ortográfica tendo em vista que a presente resolução que trata de todas as hipóteses agravantes, atenuantes e os fatores de compatibilização da penalidade.	9307	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	Sempre deverá ser concedido o direito ao contraditório e ampla defesa, independente do juízo de conveniência do fiscal. Ademais, a Lei 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assegura ao administrado o direito de formular alegações e apresentar documentos antes de ser proferida decisão.	9309	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	9310	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9311	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	9209	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	9313	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	9211	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 42 - §3º	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	9315	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9316	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. Isto porque, em regra, as demandas instauradas no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa, como, por exemplo, rede credenciada (descredenciamento o	9319	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - II	II) notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	como o processo já terá sido instaurado, na forma da Lei, sempre deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação. Ademais, o prazo de 15 (quinze) dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de	9320	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - IV	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	9321	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - V	V%u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	9322	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,	9323	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A autuação/representação demanda sim o exercício de atividade cognitiva, que está expressa na fundamentação, em que as questões fáticas e jurídicas são consideradas e valoradas. O PCC é instrumnto indutor de correção de potencial irregularidades
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	9324	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	9325	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	9326	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9327	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade de comprovação inequívoca do nexos causal.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma;	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9328	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em julgado administrativo, desde que mediante produção de resultado útil ao interessado; III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida.	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9329	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9330	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9331	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9332	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9333	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9334	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9335	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9336	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9337	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9338	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9339	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	9340	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 128. - §3º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	9341	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	9342	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	9343	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 130. - §1º	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	1	9344	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Supressão do termo "isoladamente" uma vez que desnecessário. Se a informação estiver prevista no cálculo do indicador não haverá penalidade. Se não tiver, haverá.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9346	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9347	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Justificativa: Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9348	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9349	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9350	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto originário presente na alínea %u2013 do item 1 da Ficha e que prevê: %u2013 Para as operadoras que tiverem realizado a pesquisa de satisfação de beneficiário, conforme metodologia do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar), será concedido uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u2013, para: %u2013 Para as operadoras que tiverem sido classificadas na Faixa Zero nos dois últimos períodos de avaliação do Monitoramento do Risco Assistencial, será concedida uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u2013.	Os indicadores do IDSS são bastante variáveis. Por isso, propõe-se alteração para um critério que tenha se mostrado perene ao longo do tempo.	9352	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O Bônus aplicado neste indicador visa o incentivo às operadoras na realização da pesquisa de satisfação de beneficiário, portanto não deve ser alterado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 Esse indicador corresponde à razão entre as demandas, oriundas do rito proveniente de intermediação preliminar, assistenciais e não assistências concluídas, com suas respectivas classificações e ponderações, bem como as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, durante o período avaliativo, e a média de beneficiários durante o período avaliativo, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.	O conceito excluiu as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, denominadas por %u201Cimprocedentes%u201D, conforme esclarece item seguinte da Ficha.	9353	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O termo "concluídas" envolve todas as demandas que classificadas no fluxo da NIP, tenham sido Procedentes, RVIP'S, INATIVA's ou Improcedentes. As demandas que não forem concluídas no período de análise apenas entrarão na avaliação do período seguinte (quando forem concluídas).
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Suprimir a denominação improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	Se houve confirmação da procedência da conduta da Operadora, não haveria que se falar da inclusão dessas demandas no indicador, ainda que com peso pequeno.	9354	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade / Quanto aos pesos das demandas Improcedentes reafirmamos que esta pontuação é necessária, mesmo que com pesos baixos, uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 -Caso mantida a classificação, ao menos, alterar de improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	A denominação originária dá a entender que se tratou de reclamação em que a ANS, na análise da NIP, julgou a demanda improcedente. Ocorre que o que se pretende conceituar é a NIP não resolvida, encaminhada à análise fiscalizatória, e que teve decisão de primeira instância sem a aplicação de penalidade.	9355	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade .
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Corrigir a palavra repostada para resposta no trecho apresentado abaixo do título %u201CReclamações de natureza não assistenciais inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVASRA), presente na alínea %u2018%u2019, do item 2.1.	Correção ortográfica	9356	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza não assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza não assistencial%u201D. Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza assistencial%u201D.	Correção de linguagem	9357	Contribuição acatada	Texto incorporado	Correção ortográfica
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a meta (alínea %u2018f%u2019 do item 2.1) para: Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.	A meta proposta representa, para a grande parte das operadoras, marco de impossível execução.	9358	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A meta deve ser mensurável, portanto não é coerente utilizar apenas a "redução de demandas registradas" como meta, se não for definido em quanto deverá ser essa redução. Além disso, em uma simulação feita para o estudo do indicador aponta-se que 60% das operadoras alcançaram a nota máxima avaliativa do Indicador de Fiscalização descrito no item 2.1
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o enunciado apresentado no item %u2018g%u2019 (pontuação) para: A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade.	Redação confusa e de difícil compreensão.	9359	Contribuição acatada	Texto incorporado	Alteração do texto para: "A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade."
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a fórmula apresentada na alínea %u2018b%u2019 do item 2.2: A fórmula apresentada tem o seguinte componente ao final 0 x PNF. Ocorre que o resultado dessa multiplicação será sempre zero, motivo pelo qual se acredita ter havido equívoco na construção da fórmula.	Equívoco técnico na fórmula (0 x PNF)	9360	Contribuição acatada	Fórmula alterada	Equívoco na composição da fórmula

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, IV, para o seguinte: iv) Percentual de envio de REA-Ouvidorias.	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos IN DICOL nº 02).	9361	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, V, para o seguinte: - Operadoras de modalidade autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS e das demonstrações contábeis.	As operadoras classificadas como autogestão em RH estão dispensadas do envio tanto do DIOPS, quanto das demonstrações contábeis, conforme disposições da Resoluções Normativas nos 137 e 290 da ANS	9362	Contribuição acatada	Texto incorporado	Faltou acrescentar a desobrigação das autogestões por RH do envio das Demonstrações Contábeis, conforme previsto no art. 8º da RN 137.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.4 para o seguinte: 3.4 Percentual de envio de REA-Ouvidorias	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos. PerDIOPS = Total de trimestres DIOPS enviados x 100 Total de trimestres devidos	9363	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.5, para o seguinte: 3.5 (...) a) Conceito: mensurar o grau de cumprimento das operadoras quanto aos encaminhamentos devidos das Demonstrações Contábeis (DC)	Correção ortográfica	9364	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 51 - II	Art. 51 II notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Como o processo já terá sido instaurado, na forma da Lei, sempre deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação.	9365	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	9366	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção:	Inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9367	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 89 - Parágrafo único	Art. 89 Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	Inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9368	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9372	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9373	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9374	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9375	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9376	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9377	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9378	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 113	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9379	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência já consta como sanção para o tipo em análise.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9380	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	9381	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. Isto porque, em regra, as demandas instauradas no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório %u2013 PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa, como, por exemplo, rede credenciada (descredenciamento o	9382	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - II	II%u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	como o processo já terá sido instaurado, na forma da Lei, sempre deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação. Ademais, o prazo de 15 (quinze) dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de	9383	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - IV	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	9384	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - V	V%u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	9385	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,	9386	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A autuação/representação demanda sim o exercício de atividade cognitiva, que está expressa na fundamentação, em que as questões fáticas e jurídicas são consideradas e valoradas. O PCC é instrumnto indutor de correção de potencial irregularidades
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	9387	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário	9388	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	9389	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexa de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9390	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma; II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em jul	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9391	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9392	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9393	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9394	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9395	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9396	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9397	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9398	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9399	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9400	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9401	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	9402	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 128. - §3º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	9403	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	9404	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	9405	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualse, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9408	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 137. - I	%u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9409	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9410	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9411	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9412	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9413	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 139. - §2º	§2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	9414	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9415	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9416	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9417	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9418	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9419	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9420	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. (atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9421	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	9422	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 154. - I	Alteração Texto Proposto: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	9423	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9424	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9425	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9426	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9427	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9428	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9429	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9430	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9431	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9432	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9433	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9434	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em sem	9435	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9436	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9437	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9438	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9439	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	9440	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	9441	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9442	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	9443	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	9444	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9445	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9446	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9447	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9448	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9449	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	9450	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 130. - §1º	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	9452	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Supressão do termo "isoladamente" uma vez que desnecessário. Se a informação estiver prevista no cálculo do indicador não haverá penalidade. Se não tiver, haverá.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9453	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 137. - I	Art. 137 I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9454	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 137. - II	Art. 137 II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9455	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 138. - I	Art. 138 I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9456	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 138. - II	Art. 138 II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9457	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 139. - §1º	Art. 139 §1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexa de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9458	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora pr	9459	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 139. - §2º	Art. 139 §2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	9460	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 141. - I	Art. 141 I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9462	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	9463	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 141. - II	Art. 141 II%u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9464	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Prestador de Serviço	Art. 143	Art. 143 Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9465	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11	Art. 11 Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	9466	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas.	9467	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação.	9470	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9471	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9472	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	9474	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9475	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u2013 protocolo pré registro%u2013; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u2013 protocolo pós registro%u2013 e %u2013 protocolo não fornecido%u2013.	No caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a conclusão da demanda derivada. Teme-se a fluência do prazo a partir da notificação da Operadora, visto que a Operadora poderá não conhecer todos os elementos do caso para proceder à resposta.	9476	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. (atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9477	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Deve-se privilegiar a busca da verdade real, que pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Embora a previsão seja relevante para as Ops não poderá se traduzir em entrave inflexível, especialmente por conta da severidade da consequência.	9478	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 20 - § 1º	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	9479	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste de remissão.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9480	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9481	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto originário presente na alínea %u2018b%u2019 do item 1 da Ficha e que prevê: %u201CPara as operadoras que tiverem realizado a pesquisa de satisfação de beneficiário, conforme metodologia do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar), será concedido uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D, para: %u201CPara as operadoras que tiverem sido classificadas na Faixa Zero nos dois últimos períodos de avaliação do Monitoramento do Risco Assistencial, será concedida uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D.	Os indicadores do IDSS são bastante variáveis. Por isso, propõe-se alteração para um critério que tenha se mostrado perene ao longo do tempo.	9482	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O Bônus aplicado neste indicador visa o incentivo às operadoras na realização da pesquisa de satisfação de beneficiário, portanto não deve ser alterado.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 Esse indicador corresponde à razão entre as demandas, oriundas do rito proveniente de intermediação preliminar, assistenciais e não assistências concluídas, com suas respectivas classificações e ponderações, bem como as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, durante o período avaliativo, e a média de beneficiários durante o período avaliativo, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.	O conceito excluiu as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, denominadas por %u201Cimprocedentes%u201D, conforme esclarece item seguinte da Ficha.	9483	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O termo "concluídas" envolve todas as demandas que classificadas no fluxo da NIP, tenham sido Procedentes, RVIP'S, INATIVA's ou Improcedentes. As demandas que não forem concluídas no período de análise apenas entrarão na avaliação do período seguinte (quando forem concluídas).
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Suprimir a denominação improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	Se houve confirmação da procedência da conduta da Operadora, não haveria que se falar da inclusão dessas demandas no indicador, ainda que com peso pequeno.	9484	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade / Quanto aos pesos das demandas Improcedentes reafirmamos que esta pontuação é necessária, mesmo que com pesos baixos, uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Caso mantida a classificação, ao menos, alterar de improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	A denominação originária dá a entender que se tratou de reclamação em que a ANS, na análise da NIP, julgou a demanda improcedente. Ocorre que o que se pretende conceituar é a NIP não resolvida, encaminhada à análise fiscalizatória, e que teve decisão de primeira instância sem a aplicação de penalidade.	9485	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade .

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Corrigir a palavra reposta para resposta no trecho apresentado abaixo do título %u201Creclamações de natureza não assistenciais inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVASRA), presente na alínea %u2018b%u2019, do item 2.1.	Correção ortográfica	9486	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza não assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza não assistencial%u201D. Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza assistencial%u201D.	Correção de linguagem	9487	Contribuição acatada	Texto incorporado	Correção ortográfica
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a meta (alínea %u2018f%u2019 do item 2.1) para: Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.	A meta proposta representa, para a grande parte das operadoras, marco de impossível execução.	9488	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A meta deve ser mensurável, portanto não é coerente utilizar apenas a "redução de demandas registradas" como meta, se não for definido em quanto deverá ser essa redução. Além disso, em uma simulação feita para o estudo do indicador aponta-se que 60% das operadoras alcançaram a nota máxima avaliativa do Indicador de Fiscalização descrito no item 2.1
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o enunciado apresentado no item %u2018g%u2019 (pontuação) para: A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade.	Redação confusa e de difícil compreensão.	9489	Contribuição acatada	Texto incorporado	Alteração do texto para: "A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade."
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a fórmula apresentada na alínea %u2018b%u2019 do item 2.2: A fórmula apresentada tem o seguinte componente ao final 0 x PNF. Ocorre que o resultado dessa multiplicação será sempre zero, motivo pelo qual se acredita ter havido equívoco na construção da fórmula.	Equívoco técnico na fórmula (0 x PNF)	9490	Contribuição acatada	Fórmula alterada	Equívoco na composição da fórmula

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, IV, para o seguinte: iv) Percentual de envio de REA-Ouvidorias.	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos IN DICOL nº 02).	9491	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, V, para o seguinte: - Operadoras de modalidade autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS e das demonstrações contábeis.	As operadoras classificadas como autogestão em RH estão dispensadas do envio tanto do DIOPS, quanto das demonstrações contábeis, conforme disposições da Resoluções Normativas nos 137 e 290 da ANS.	9492	Contribuição acatada	Texto incorporado	Faltou acrescentar a desobrigação das autogestões por RH do envio das Demonstrações Contábeis, conforme previsto no art. 8º da RN 137.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.4 para o seguinte: 3.4 Percentual de envio de REA-Ouvidorias	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos.	9493	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9497	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Gestor	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A divisão dos ciclos em períodos semestrais dificulta o planejamento das operadoras, em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citada frente à possibilidade de reclassificação residual das demand	9498	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9499	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	9500	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	9501	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 154. - II	Art. 154 II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9502	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do calculo do indicador de fiscalização	6 meses é muito tempo e pode gerar acúmulo.	9503	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 155. - I	Art. 155 I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9505	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de trinta dias úteis não atenderá às hipóteses das Ops que vierem a receber maior número de Auto de Infração. A lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. As ops com maior número de beneficiários acabem apresentando maior número absoluto de Autos de Infração. É preciso garantir à ANS a prerrogativa de concessão de prazos maiores, a depender do nº de infrações que vierem a compor o Auto.	9506	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 155. - II	Art. 155 II nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção advertência Sanção multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9507	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 156. - I	Art. 156 I nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção advertência Sanção multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9508	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 156. - II	Art. 156 II nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção advertência Sanção multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9509	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 157. - I	Art. 157 I nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção advertência Sanção multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9510	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 157. - II	Art. 157 II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9511	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrat	Há a inauguração do processo administrativo que deve respeitar evidências de infração e não apenas indícios	9513	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	A lavratura do Auto de Infração ocorre quando a indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. A apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém 3 graves vícios: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual.	9514	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 177	A suspensão ou rescisão de um beneficiário vinculado a um plano coletivo deve ter o mesmo tratamento da conduta infrativa caracterizada pela suspensão ou exclusão de um beneficiário vinculado a um plano individual.	Tratam-se de infrações de mesma natureza, não havendo justificativa para o tratamento diferenciado em termos de sanção pecuniária inferior para a infração prevista no artigo 177. Assim, sugere-se que a sanção pecuniária seja também de R\$ 120,000,00.	9516	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	De fato o termo rescisão é atécnico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	(ii) instiga a Operadora a ter comportamentos contraditórios, visto que, de um lado, ela se defende das autuações e, de outro, já formula sugestões para melhorias daquilo que nem se sabe irregular e	9517	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 51	Art. 51. II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Padronização de prazos processuais em dias úteis	9518	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Já contemplado no texto
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	(iii) determina à Operadora a reorganização das suas ações e condutas antes mesmo de formado mínimo convencimento quanto à irregularidade do que foi praticado. O Plano de Correção de Condutas deve ser precedido de certa garantia quanto à correta avaliação das condutas da Operadora. Desse modo, e embora o ideal fosse a sua apresentação após o trânsito em julgado administrativo, propõe-se, ao menos, que seja apresentado no mesmo prazo para eventual recurso à decisão de primeira instância.	9519	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 176	O artigo 176 da referida minuta, estabelece a previsão de conduta infrativa, quando há rescisão do contrato coletivo como um todo, com uma sanção pecuniária idêntica à da infração da suspensão e/ou rescisão do contrato individual. O tratamento regulatório da ANS é muito tímido. Sugere-se a diferenciado da sanção pecuniária nos casos do artigo 176, maior do que a sanção pecuniária estabelecida para a infração do artigo 175, suspensão e/ou rescisão do contrato individual	As consequências da infração do artigo 176 é mais abrangente, gerando efeitos coletivos. Se, não entenderem desta forma, que pelo mesmo estabeleça a previsão de uma infração com efeito de natureza coletiva para aplicar o artigo 90, pela sua própria natureza. Art. 176. Parágrafo único. Em decorrência do cometimento da infração descrita no caput, por produzir efeitos de natureza coletiva, deve ser considerado o disposto no art. 90 para cálculo da multa a ser aplicada.	9520	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há efeito coletivo previsto para o presente dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 158. - I	Art. 158 I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9522	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a ops opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Ops. Além disso, propõe-se que o interesse seja manifestado no prazo de defesa.	9523	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 158. - II	Art. 158 II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9524	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 159. - I	Art. 159 I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9525	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 159. - II	Art. 159 II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9527	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	Adequação ortográfica tendo em vista que a presente resolução que trata de todas as hipóteses agravantes, atenuantes e os fatores de compatibilização da penalidade.	9528	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9529	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9530	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9531	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 165. - I	Art. 165 I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9532	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 165. - II	Art. 165 II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9533	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	9534	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 167. - Parágrafo único	Art. 167 Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	9535	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9536	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	9538	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	9539	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	Sempre deverá ser concedido o direito ao contraditório e ampla defesa, independente do juízo de conveniência do fiscal. Ademais, a Lei 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assegura ao administrado o direito de formular alegações e apresentar documentos antes de ser proferida decisão.	9540	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9541	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	9542	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9543	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	9544	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9545	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9546	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9547	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais)	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9548	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 dias úteis não atenderá às hipóteses das Ops que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade a cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Ops analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para recurso quanto para de pedido de pagamento da multa é medida de melhor garantia da ampla defesa de economi	9549	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	9550	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	12/09/2017	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 dias úteis não atenderá às hipóteses das Ops que vierem a receber maior número de Auto ou Representação. Se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade a cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Ops analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Estabelecer o mesmo prazo tanto a apresentação de recurso quanto a de pedido de pagamento da multa é medida de melhor garantia da defesa e de economia processual.	9551	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial no que tange às suas interações com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde, observada, quando aplicável, o contraditório e a ampla defesa.	A ressalva que ora sugerimos pode soar redundante, mas por entendermos que este dispositivo legal possui um cunho teleológico, os princípios do contraditório e da ampla defesa devem estar expressamente contemplados como uma norma geral de conduta do agente fiscalizador.	9552	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não compatível com texto a ser colocado em Disposições Preliminares. A norma já dispõe no momento adequado acerca do exercício do contraditório e ampla defesa.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	O prazo de dois dias úteis não se mostra razoável para que o ente regulado possa apresentar o respectivo comprovante de contato com o consumidor. Ademais, consta no art. 9º, da RN 395: Nos casos em que não seja possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial apresentada, a operadora demandada terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la diretamente ao beneficiário. Portanto, solicitamos o aumento do prazo para 5 dias úteis.	9554	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de elementos mínimos de confiabilidade de tentativa de contato
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 14	Art. 14. O registro da demanda e as etapas previstas neste Capítulo serão tratadas exclusivamente por meio eletrônico, através de espaço próprio destinado no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).	Entendemos que o registro e tratamento da demanda derivada (registrada em razão da alegação de que a operadora/administradora de benefícios não informou o número de protocolo), deverá ser equiparado ao que já é praticado para a NIP, sendo realizado exclusivamente através de espaço próprio no site da ANS.	9555	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta da minuta prevê na essência o tratamento eletrônico do referido fluxo cuja interface será adequadamente estabelecida.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 19 - II	II - até 15 (quinze) dias úteis na NIP não assistencial.	Conforme acordado no último Comitê da ANAB e, considerando que a RN Nº 196 estabelece em seu art. 3º que as Administradoras de Benefícios não podem executar quaisquer atividades típicas de operadoras, há que se disponibilizar um prazo maior para os casos de NIP não assistencial. Visto que, na maioria das vezes, a Administradora de Benefícios necessita de informações das Operadoras para solução da demanda junto ao beneficiário.	9556	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O prazo de 10 dias para solução do conflito para NIPS não assistenciais é adequado.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 20 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, caso em que uma nova demanda de reclamação deverá ser aberta pelo beneficiário, ainda que trate dos mesmos fatos.	Evocamos o princípio da igualdade previsto no art. 5º, caput, da Constituição Federal, que estabelece que todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza. Isto porque, tanto a Administradora de Benefícios quanto o consumidor tiveram o mesmo prazo (10 dias) para manifestar-se. Contudo, o artigo abre um novo prazo, não definido, unicamente ao beneficiário para tratar da mesma demanda. Assim, a Administradora de Benefícios é cerceada de seu direito de defesa.	9557	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 23 - § 4º	§ 4º Caso seja supervenientemente constatada a insubsistência das razões que determinaram o arquivamento da demanda, na forma dos incisos I a III e VI do caput, esta será reaberta, mediante decisão devidamente fundamentada, dando-se ciência à operadora, consequentemente operando-se o prosseguimento da demanda.	Entendemos que a reabertura da demanda, enquadrada nos incisos I a III e VI do caput do artigo 22, prescinde de decisão devidamente fundamentada, dando-se ciência à operadora, a fim de que tome conhecimento dos motivos que ensejaram a reabertura.	9558	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis não se mostra razoável para que o ente regulado possa apresentar a complementação de informações e documentos solicitados pelo fiscal. Considerando que a RN 196 estabelece em seu art. 3º que as Administradoras de Benefícios não podem executar quaisquer atividades típicas de operadoras, há que se disponibilizar um prazo maior para resposta, visto que, na maioria das vezes, a Administradora de Benefícios necessita de informações das Operadoras para solução da demanda.	9559	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 34 - V	V %u2013 indicação do dispositivo legal e/ou infra legal infringido, para cada infração contida no auto de infração, contendo expressamente a motivação e fundamentação legal%u037E	Conferir maior segurança jurídica, mediante a inclusão da motivação e fundamentação legal que o fiscal considerou no momento da instauração dos autos de infração, não bastando, portanto, a mera indicação do dispositivo legal ou infra legal que embasou a sua instauração.	9560	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 34, IV, da minuta, tal qual o art. 24, IV, da RN 388/15, já estabelece a necessidade de expressa menção aos pressupostos fáticos que motivaram (motivação) a edição deste ato administrativo.
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	Não é salutar especificar um intervalo de tempo para o exercício do contraditório. Opinamos, pois, pela adoção do prazo máximo da proposta.	9562	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 51 - II	II - Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	O ente regulado não pode estar sujeito ao bel prazer da autoridade, ainda mais se estivermos diante de uma imputação de fato que pode acarretar na aplicação de multas elevadas. Sugerimos, portanto, que seja obrigatoriamente assegurado ao ente regulado, ainda que em sede de representação, o direito de se manifestar e, principalmente, se defender da imputação que lhe é feita. Ademais, requeremos a compatibilização dos prazos em dias úteis, por analogia à sistemática de contagem de prazos do CPC.	9563	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	Novamente reforçamos que o ente regulado não pode estar sujeito ao bel prazer da autoridade, ainda mais se estivermos diante de uma imputação de fato que pode acarretar na aplicação de multas elevadas. Ademais, reforçamos nosso pleito, anteriormente contido nos DOC ANAB 009/2017 e 014/2017, para que haja a compatibilização dos prazos em dias úteis, por analogia à sistemática de contagem de prazos trazida pelo novo Código de Processo Civil, em seu artigo 219.	9564	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação. A contagem do prazo já contempla dias úteis
Alteração	12/09/2017	Outros	Art. 69 - § 3º	§ 3º Na contagem do prazo em dias, computar-se-ão somente os dias úteis; os prazos fixados em meses ou anos contam-se de data a data. Se no mês do vencimento não houver o dia equivalente àquele do início do prazo, tem-se como termo o último dia do mês.	A sugestão visa a compatibilizar o disposto na RN 388, por analogia, à sistemática de contagem de prazos trazida pelo novo Código de Processo Civil em seu artigo 219.	9565	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 1º		existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	9176	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 4º	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9203	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Por esta razão não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem	9205	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 1º	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9214	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 3º	O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	9215	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 4º	Justificativa: Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9270	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Por esta razão não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem	9272	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 1º	A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	9287	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 4º	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9306	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Por esta razão não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem	9308	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 1º	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9317	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 3º	O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	9318	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 130. - §1º	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	9406	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Supressão do termo "isoladamente" uma vez que desnecessário. Se a informação estiver prevista no cálculo do indicador não haverá penalidade. Se não tiver, haverá.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 1º	A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	9469	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 4º	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	9526	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, a própria norma estabelece que a lavratura do Auto ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, na qual ainda não se tem elementos de convicção formado a eventual conduta praticada pela Ops	9537	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 10	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	9171	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - II	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	9175	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 12	IV %u2013 %u2013Inexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	9178	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal %u2013 do mesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigorav	9185	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	9186	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	9187	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35 § 10º O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a	9201	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 42	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	9212	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9221	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - § 2º	Texto Proposto: §2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Justificativa: Melhoria de redação	9252	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 12 - III	Texto Proposto: IV %u2013 Inexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Justificativa: Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	9253	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - IV	Texto Proposto: § XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal %u2013 do mesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigora	9260	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Há previsão de momento oportuno e adequada no fluxo da demanda (classificação residual) para que haja a solicitação de esclarecimentos a juízo do fiscal
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	Texto Proposto: § XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Justificativa: Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito	9261	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	Texto Proposto: § XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Justificativa: Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	9262	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35	Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração.	9268	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 3º	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	9279	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999. O princípio da <i>ne reformatio inpejus</i> aplica-se apenas à Revisão Administrativa, não alcançando o recurso administrativo
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - II	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	9286	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 12 - III	IV %u2013 %u201CInexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	9289	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	9297	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	9298	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 35 - § 1º	Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a	9304	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento para tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da operadora de não cumprir com suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo regulatório (visto que as verificações e ações da AN	9601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Outros	Art. 89	Art. 89 I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma;	Inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9369	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Inclusão	12/09/2017	Outros	Art. 89	Art. 89 II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em julgado administrativo, desde que mediante produção de resultado útil ao interessado;	Inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9370	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Inclusão	12/09/2017	Outros	Art. 89	Art. 89 III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida.	Inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9371	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento para tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da operadora de não cumprir com suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo regulatório (visto que as verificações e ações da AN	9601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Outros	Art. 131	Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de dxr de enviar n pode ser equiparada ao envio c atraso,especialmente p conta da diferença no prejuízo regulatório q se tem em uma e noutra hipótese.E, dentre as condutas de enviar c atraso, deve haver escalonamento p tratar de modo privilegiado pequenos atrasos,q n correspondem à conduta deliberada da operadora de n cumprir c suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo q gerado qualquer prejuízo regulatório (visto q as verificações e ações da ANS n ocorrem de modo imediato),	9601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualam-se, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	9461	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11 - II	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	9468	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 12 - III	IV %u2013 Inexistência de reclamação prévia na Operadora%u2013, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	9473	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigorava ao tempo RN nº 226/2010.	9494	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	9495	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	9496	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 4º	Art. 4º O indicador de fiscalização será calculado ao final do de cada ciclo de fiscalização, na forma prevista na ficha técnica anexa a esta Resolução. Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória, a fim de que, nos ciclos subsequentes, o cálculo do indicador represente melhor desempenho e	Para uma operadora conseguir migrar de uma faixa para outra as simulações indicaram que é necessário uma redução importante das NIPs classificadas principalmente aquelas que a ANS entende procedentes. Ocorre que muitas NIPs procedentes em primeira decisão ainda podem ser modificadas quando em fase de juízo de reconsideração.	9504	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 9º - § 1º	a) observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	9512	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 11	Art. 11. §3º. Na hipótese da operadora comprovar que efetuou tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda consulta protocolo (e-mail, telefone, sms) sem sucesso a mesma será arquivada.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localização para solução da questão, desde que apresente comprovação das tentativas frustradas de contato.	9515	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	12/09/2017	Gestor	Art. 35 - § 1º	Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 dias úteis não atenderá às hipóteses das Ops que vierem a receber maior número de Auto de Infração.A lavratura do Auto ocorre quando há indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. É razoável que as ops com maior número de beneficiários apresentem maior número absoluto de Autos de Infração.É preciso garantir à ANS a prerrogativa de concessão de prazos maiores, a depender do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	9521	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Inclusão	12/09/2017	Operadora	Art. 42 - §3º	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	9553	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).
Inclusão	12/09/2017	Outros	Art. 42	Incluir § 4º no artigo 42: § 4º Havendo interposição de recurso dentro do prazo disposto no caput deste artigo, a atualização monetária da multa ficará suspensa até que ocorra o devido julgamento, pela Diretoria Colegiada da ANS.	Mostra-se razoável a previsão de suspensão da atualização da multa enquanto não houver o julgamento do recurso, haja vista que não há qualquer estipulação quanto ao prazo máximo em que este deverá ser julgado. Ademais, não são raras as vezes em que identificamos decisões proferidas após grande lapso temporal, o que invariavelmente acarreta significativo prejuízo econômico ao ente regulado.	9561	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9566	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Ops adote medidas para regularizar sua conduta ou faça o levantamento dos elementos que comprovem a inexistência de infração a regulamentação da ANS. As demandas instauradas no PAP referem-se a questões estruturais das ops, de natureza complexa, exemplo rede credenciada (descredenciamento/substituição de prestadores), regularidade de informações cadastradas no RPS, adequação de contratados, regularização de questões econômico-financeiras.	9569	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	Ressalta que para resolução de algumas destas questões é necessário o retorno da própria ANS tanto para autorização de alguma conduta a ser adotada pela Ops, quanto para o processamento com sucesso da informação prestada, sendo que a resposta da ANS muitas vezes extrapola os prazos citados acima. Tendo vista a possibilidade de agrupamento destas demandas (art.49), é preciso garantir a prerrogativa de concessão de prazos maiores, a depender do nº e complexidade das demandas que vierem a compor o PAP.	9570	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	Vale destacar que alteração do prazo sugerido reduzirá, ainda, as multas aplicadas desnecessariamente a condutas já sanadas, o que vai de encontro aos motivos que levaram a ANS a propor a alteração do atual sistema fiscalizatório.	9571	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 51 - § 2º	II%u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	Como o processo já terá sido instaurado,na forma da Lei,deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa.Além disso,a verificação da RVE passe a se dar conforme este prazo que,se não concedido,extingue a prerrogativa da reparação. Ademais,o prazo de 15 dias úteis é insuficiente para que a Ops, caso seja necessário,adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento dos elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração à regulamentação da ANS.	9572	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Este dispositivo está inserido em etapa antecedente ao início do processo e ostenta natureza mais inquisitorial, logo, o contraditório e ampla defesa são mitigados e facultativos. Inexiste imputação formal neste momento.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 51 - § 4º	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	9573	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 51 - IV	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	9574	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 51 - II	II%u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	Como o processo já terá sido instaurado, na forma da Lei,deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa.Além disso,a verificação da RVE passe se dar conforme este prazo que,se não concedido,extingue a prerrogativa da reparação.Ademais,o prazo de 15 dias úteis é insuficiente para que a Ops,caso seja necessário,adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento dos elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração à regulamentação da ANS.	9575	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Este dispositivo está inserido em etapa antecedente ao início do processo e ostenta natureza mais inquisitorial, logo, o contraditório e ampla defesa são mitigados e facultativos. Inexiste imputação formal neste momento.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 51 - V	V%u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	9576	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual.	9577	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	(ii) instiga a Operadora a ter comportamentos contraditórios, visto que, de um lado, ela se defende das autuações e, de outro, já formula sugestões para melhorias daquilo que nem se sabe irregular e	9578	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	(iii) determina à Operadora a reorganização das suas ações e condutas antes mesmo de formado mínimo convencimento quanto à irregularidade do que foi praticado. O Plano de Correção de Condutas deve ser precedido de certa garantia quanto à correta avaliação das condutas da Operadora. Desse modo, e embora o ideal fosse a sua apresentação após o trânsito em julgado administrativo, propõe-se, ao menos, que seja apresentado no mesmo prazo para eventual recurso à decisão de primeira instância.	9579	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	9580	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	9581	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	9582	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexa de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9583	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade de comprovação inequívoca do nexa causal.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma;	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9584	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção:	II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em julgado administrativo, desde que mediante produção de resultado útil ao interessado; III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida.	9585	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O limite é a decisão de 1ª instância, uma vez que ela que reconhece a ocorrência ou não de atenuante.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	9586	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9587	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9588	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9589	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9590	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9591	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9592	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9593	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9594	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9595	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	9596	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 128. - §3º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	9597	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	9598	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	9599	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 130. - §1º	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	9600	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9602	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9603	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 137. - II	III - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9604	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9605	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9606	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexo de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	9607	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 139. - §2º	§2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	9608	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9609	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9610	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9611	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9612	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9613	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9614	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9615	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9616	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	9617	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9618	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9619	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9620	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9621	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9622	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9623	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9624	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9625	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9626	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9627	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9628	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9629	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9630	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9631	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9632	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9633	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	9634	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	9635	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9636	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	9637	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	9638	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9639	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9640	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9649	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9650	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	9651	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto originário presente na alínea %u2018b%u2019 do item 1 da Ficha e que prevê: %u201CPara as operadoras que tiverem realizado a pesquisa de satisfação de beneficiário, conforme metodologia do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar), será concedido uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D, para: %u201CPara as operadoras que tiverem sido classificadas na Faixa Zero nos dois últimos períodos de avaliação do Monitoramento do Risco Assistencial, será concedida uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D.	Os indicadores do IDSS são bastante variáveis. Por isso, propõe-se alteração para um critério que tenha se mostrado perene ao longo do tempo.	9652	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O Bônus aplicado neste indicador visa o incentivo às operadoras na realização da pesquisa de satisfação de beneficiário, portanto não deve ser alterado.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 Esse indicador corresponde à razão entre as demandas, oriundas do rito proveniente de intermediação preliminar, assistenciais e não assistências concluídas, com suas respectivas classificações e ponderações, bem como as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, durante o período avaliativo, e a média de beneficiários durante o período avaliativo, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.	O conceito excluiu as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, denominadas por %u201Cimprocedentes%u201D, conforme esclarece item seguinte da Ficha.	9653	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O termo "concluídas" envolve todas as demandas que classificadas no fluxo da NIP, tenham sido Procedentes, RVIP'S, INATIVA's ou Improcedentes. As demandas que não forem concluídas no período de análise apenas entrarão na avaliação do período seguinte (quando forem concluídas).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Suprimir a denominação improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	Se houve confirmação da procedência da conduta da Operadora, não haveria que se falar da inclusão dessas demandas no indicador, ainda que com peso pequeno.	9654	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade / Quanto aos pesos das demandas Improcedentes reafirmamos que esta pontuação é necessária, mesmo que com pesos baixos, uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 -Caso mantida a classificação, ao menos, alterar de improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	A denominação originária dá a entender que se tratou de reclamação em que a ANS, na análise da NIP, julgou a demanda improcedente. Ocorre que o que se pretende conceituar é a NIP não resolvida, encaminhada à análise fiscalizatória, e que teve decisão de primeira instância sem a aplicação de penalidade.	9655	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade .
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Corrigir a palavra reposta para resposta no trecho apresentado abaixo do título %u201CReclamações de natureza não assistenciais inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVASRA), presente na alínea %u2018b%u2019, do item 2.1.	Correção ortográfica	9656	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a expressão %u201CReclamações de natureza não assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201CReclamações de natureza não assistencial%u201D. Alterar a expressão %u201CReclamações de natureza assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201CReclamações de natureza assistencial%u201D.	Correção de linguagem	9657	Contribuição acatada	Texto incorporado	Correção ortográfica
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a meta (alínea %u2018f%u2019 do item 2.1) para: Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.	A meta proposta representa, para a grande parte das operadoras, marco de impossível execução.	9658	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A meta deve ser mensurável, portanto não é coerente utilizar apenas a "redução de demandas registradas" como meta, se não for definido em quanto deverá ser essa redução. Além disso, em uma simulação feita para o estudo do indicador aponta-se que 60% das operadoras alcançaram a nota máxima avaliativa do Indicador de Fiscalização descrito no item 2.1

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o enunciado apresentado no item %u2018g%u2019 (pontuação) para: A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade.	Redação confusa e de difícil compreensão.	9659	Contribuição acatada	Texto incorporado	Alteração do texto para: "A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade."
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a fórmula apresentada na alínea %u2018b%u2019 do item 2.2: A fórmula apresentada tem o seguinte componente ao final 0 x PNF. Ocorre que o resultado dessa multiplicação será sempre zero, motivo pelo qual se acredita ter havido equívoco na construção da fórmula.	Equívoco técnico na fórmula (0 x PNF)	9660	Contribuição acatada	Fórmula alterada	Equívoco na composição da fórmula
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, IV, para o seguinte: iv) Percentual de envio de REA-Ouvidorias.	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos IN DICOL nº 02).	9661	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, V, para o seguinte: - Operadoras de modalidade autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS e das demonstrações contábeis.	As operadoras classificadas como autogestão em RH estão dispensadas do envio tanto do DIOPS, quanto das demonstrações contábeis, conforme disposições da Resoluções Normativas nos 137 e 290 da ANS.	9662	Contribuição acatada	Texto incorporado	Faltou acrescentar a desobrigação das autogestões por RH do envio das Demonstrações Contábeis, conforme previsto no art. 8º da RN 137.
Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.4 para o seguinte: 3.4 Percentual de envio de REA-Ouvidorias	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos.	9663	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	13/09/2017	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.5, %u2018a%u2019 para o seguinte: 3.5 (...) a) Conceito: mensurar o grau de cumprimento das operadoras quanto aos encaminhamentos devidos das Demonstrações Contábeis (DC)	Correção ortográfica	9664	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Exclusão	13/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 1º		A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	9567	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	13/09/2017	Operadora	Art. 43 - § 3º		O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	9568	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	13/09/2017	Operadora	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento para tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da ops de não cumprir com as obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo (as verificações e ações da ANS não ocorrem de modo imediato).	9601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	14/09/2017	Gestor	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citadas no Auto.	9672	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 35 - § 9º	§9º O requerimento previsto no § 3º deste artigo resultará na desconsideração de qualquer elemento de defesa eventualmente constante do pedido de requerimento, uma vez que a apresentação deste pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	O pagamento antecipado não se confunde com o instituto da confissão, pois ao optar por esta forma de pagamento a operadora também abre mão da defesa que lhe seria garantida, ou seja, não há que se falar em confissão, mas sim em benefício processual. Do mesmo modo, não há que se falar em presunção de culpa pela utilização de um benefício processual, pois para a análise da questão de mérito seria vital a existência da ampla defesa e do contraditório, institutos estes abandonados neste normativo.	9674	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações.	A Preclusão neste caso vai contra o Inciso III, do Art. 3º, da Lei 9.784/99, em que assegura a parte em desvantagem, até que venha a DECISÃO (no caso, deve-se entender a decisão de que não caiba mais recurso), formular alegações e apresentar documentos. Ou seja, não se pode decretar a preclusão no caso de não apresentação de algum documento no momento da Defesa, sob pena de tal dispositivo ser considerado ilegal.	9675	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhe são próprias. A aplicação da L. 9784/99 é subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. O instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido oportunamente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada multa pecuniária de cada demanda das contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da intimação.	O regulado deve optar por pagar ou discutir quais demandas são do seu interesse, uma vez que a ANS, ao criar o novo sistema de fiscalização, apontando para o tratamento das demandas de forma agrupadas, continuará analisando de per si. Cada conduta será sancionada, se for o caso e a lógica ainda hoje adotada, de análise de demanda por demanda será mantida. Quanto ao prazo, é necessário unificar os prazos de manifestação, seja para se defender, seja para promover o pagamento antecipado da multa.	9682	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 37	Na fase de instrução do processo, a operadora somente poderá juntar documentos e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	O termo "o juízo do fiscal" pode apontar para um poder discricionário, trazendo problemas irreversíveis ao Regulado. Ademais, é imperioso que a oportunidade de se apresentar novos documentos ou argumentações no curso do processo (até que seja proferida a decisão de que não caiba mais recurso) seja definida conforme disposto no art. 3º, Inciso III, da Lei 9.784/99 e que qualquer postura que demonstre intenção de retardar o desfecho do processo poderá ser reprimida dentro dos meios processuais.	9684	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada multa pecuniária de cada demanda das contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	O regulado deve optar por pagar ou discutir quais demandas são do seu interesse, uma vez que a ANS, ao criar o novo sistema de fiscalização, apontando para o tratamento das demandas de forma agrupadas, continuará analisando de per si. Cada conduta será sancionada, se for o caso e a lógica ainda hoje adotada, de análise de demanda por demanda será mantida.	9691	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 19 - § 1º	Art. 19 § 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a. A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u201Cprotocolo pré registro%u201D; b. A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u201Cprotocolo pós registro%u201D e %u201Cprotocolo não fornecido%u201D.	Remissões equivocadas e q devem ser evitadas p maior fluência do txt.Deve haver tb indução de bom comportamento dos benef.Assim,no caso da demanda derivada ser classificada como prot pré registro,significa que houve comprovação de q a OPS forneceu o protocolo e q o beneficiário o omitiu.A NIP somente se instalará após a conclusão da demanda derivada.Nos demais casos, teme-se a fluência do prazo a partir da notificação da OPS,já q ela poderá não conhecer td os elementos do caso p proceder à resp	9693	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de elementos mínimos de confiabilidade de tentativa de contato
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 35 - § 1º	Art. 35 § 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	A apresentação do Plano no prazo de defesa desconsidera q parte das demandas obj de AI são revertidas na 1ª fase processual;instiga a OPS a ter comportamentos contraditórios,já q deve se defender e formular alternativas para o q sequer foi julgado;e determina à OPS a reorganização das suas ações e cond antes mesmo de formado mínimo convencimento qt à sua irregularidade.Embora o ideal fosse a apresentação após o trânsito em julgado adm,propõe-se,ao menos,q seja apr no mesmo prazo recursal.	9694	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	14/09/2017	Outros	Art. 51 - § 3º	Art. 52 § 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	A apresentação do Plano no prazo de defesa desconsidera q parte das demandas obj de AI são revertidas na 1ª fase processual;instiga a OPS a ter comportamentos contraditórios,já q deve se defender e formular alternativas para o q sequer foi julgado;e determina à OPS a reorganização das suas ações e cond antes mesmo de formado mínimo convencimento qt à sua irregularidade.Embora o ideal fosse a apresentação após o trânsito em julgado adm,propõe-se,ao menos,q seja apr no mesmo prazo recursal.	9695	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A autuação/representação demanda sim o exercício de atividade cognitiva, que está expressa na fundamentação, em que as questões fáticas e jurídicas são consideradas e valoradas. O PCC é instrumnto indutor de correção de potencial irregularidades

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	14/09/2017	Outros	Art. 35 - § 4º		Tendo em vista o disposto na justificativa de alteração do §3º do art. 35, solicitamos a exclusão deste parágrafo, uma vez que nosso pleito é justamente contrário ao disposto neste parágrafo, isto é, que não seja vedado o requerimento de pagamento antecipado e à vista para uma ou algumas demandas que estejam agrupadas em processo administrativo.	9683	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	14/09/2017	Outros	Art. 43 - § 1º		Tendo em vista o disposto na justificativa de alteração do §3º do art. 35, solicitamos a exclusão deste parágrafo, uma vez que nosso pleito é justamente contrário ao disposto neste parágrafo, isto é, que não seja vedado o requerimento de pagamento antecipado e à vista para uma ou algumas demandas que estejam agrupadas em processo administrativo.	9692	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Inclusão	14/09/2017	Outros	Art. 69	Art. XX. A todos os processos administrativos disciplinados por esta Resolução aplica-se o disposto no parágrafo 1º do artigo 1º da Lei nº 9.873, de 23 de novembro de 1999, salvo se a demora no desfecho no processo decorrer de atos procrastinatórios por parte do infrator no curso do processo, comprováveis pelos meios admitidos em direito.	Artigo a ser incluído no Capítulo I, Título IX do Livro II da minuta de RN Por dever de ofício, cumpre sugerir a inclusão expressa de observância dos efeitos da prescrição intercorrente administrativa, a fim de que o órgão fiscalizador da ANS dê fim útil ao processo, evitando-se, assim, a letargia injustificável por período superior ao que prevê a Lei nº 9.873/99 (3 anos).	9673	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desnecessária tal previsão. A ementa da lei no 9.873, de 23 de novembro de 1999 já faz referência ao dispor que "Estabelece prazo de prescrição para o exercício de ação punitiva pela Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências."
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, caso em que uma nova demanda de reclamação deverá ser aberta pelo beneficiário, ainda que trate dos mesmos fatos.	Evocamos o princípio da igualdade previsto no art. 5º, caput, da Constituição Federal, que estabelece que todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza. Isto porque, tanto a Administradora de Benefícios quanto o consumidor tiveram o mesmo prazo (10 dias) para manifestar-se. Contudo, o artigo abre um novo prazo, não definido, unicamente ao beneficiário para tratar da mesma demanda. Assim, a Administradora de Benefícios é cerceada de seu direito de defesa.	9763	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial no que tange às suas interações com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde, observada, quando aplicável, o contraditório e a ampla defesa.	A ressalva que ora sugerimos pode soar redundante, mas por entendermos que este dispositivo legal possui um cunho teleológico, os princípios do contraditório e da ampla defesa devem estar expressamente contemplados como uma norma geral de conduta do agente fiscalizador.	9764	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não compatível com texto a ser colocado em Disposições Preliminares. A norma já dispõe no momento adequado acerca do exercício do contraditório e ampla defesa.
Alteração	#####	Outros	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	O prazo de dois dias úteis não se mostra razoável para que o ente regulado possa apresentar o respectivo comprovante de contato com o consumidor. Ademais, consta no artigo 9º, da RN 395: nos casos em que não seja possível fornecer resposta imediata à solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial apresentada, a operadora demandada terá o prazo de até 5 (cinco) dias úteis para apresentá-la diretamente ao beneficiário. Portanto, solicitamos o aumento do prazo para 5 dias úteis	9765	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Alteração	#####	Outros	Art. 34 - V	V %u2013 indicação do dispositivo legal e/ou infra legal infringido, para cada infração contida no auto de infração, contendo expressamente a motivação e fundamentação legal%u037E	Conferir maior segurança jurídica, mediante a inclusão da motivação e fundamentação legal que o fiscal considerou no momento da instauração dos autos de infração, não bastando, portanto, a mera indicação do dispositivo legal ou infra legal que embasou a sua instauração.	9766	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 34, IV, da minuta, tal qual o art. 24, IV, da RN 388/15, já estabelece a necessidade de expressa menção aos pressupostos fáticos que motivaram (motivação) a edição deste ato administrativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora somente poderá juntar documentos e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	O termo a juízo do fiscal pode apontar para um poder discricionário, trazendo problemas irreversíveis ao Regulado. Ademais, é imperioso que a oportunidade de se apresentar novos documentos ou argumentações no curso do processo (até que seja proferida a decisão de que não caiba mais recurso) seja definida conforme disposto no art. 3º, Inciso III, da Lei 9.784/99 e que qualquer postura que demonstre intenção de retardar o desfecho do processo poderá ser reprimida dentro dos meios processuais.	9767	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.
Alteração	#####	Outros	Art. 75 - Parágrafo único	São sujeitos ativos das infrações dispostas no Livro III desta Resolução, as pessoas jurídicas de direito privado, independentemente de sua forma de constituição, tratadas na Lei nº 9.656 de 1998, e na Lei nº 10.185, de 12 de fevereiro de 2001, inclusive seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados e os prestadores de serviços de saúde, nos expressos limites de suas responsabilidades societárias e/ou do exercício da profissão.	É prudente que se faça a ressalva sob pena de a minuta operar, por via transversa, uma desconsideração da personalidade jurídica em relação aos representantes das pessoas jurídicas, ou, ainda, uma responsabilização pessoal além do que a legislação de regência estabelece para os prestadores de serviços de saúde.	9770	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Previsão desnecessária. Obedecido o princípio da legalidade, sobretudo em suas vertentes escrita e estrita, há proposição específica de sanção para a responsabilização tanto para pessoa jurídica quanto para pessoa natural. Não se divisa, na atual senda, previsão indireta de desconsideração da personalidade jurídica.
Alteração	#####	Outros	Art. 90	Art. 90. No caso de infrações que produzam efeitos de natureza coletiva, o valor da multa pecuniária fixada poderá ser aumentado em até vinte vezes, até o limite estabelecido no inciso II do art. 76, observados os seguintes parâmetros de proporcionalidade:	Alteração no artigo citado, uma vez que remete a artigo incorreto.	9771	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Remissão corrigida.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado e finalizado pela Ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9775	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo finalizado pela Ouvidoria obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 2 (dois) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9776	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - I	I %u2013 confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela Ouvidoria da Operadora e informar se deseja continuar com a reclamação registrada em face da operadora perante a ANS.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9777	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - II	<p>II %u2013 Se constatado que não há protocolo gerado e finalizado pela Ouvidoria da operadora, o beneficiário não poderá prosseguir com a demanda de reclamação e a própria ANS o esclarecerá que deverá demandar os canais de atendimento da operadora e, se necessário, a Ouvidoria como unidade organizacional recursal de 2ª instância,</p>	<p>A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.</p>	9778	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	<p>I - a solução da demanda, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, inclusive com possibilidade de envio de evidência por meio de áudio, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou</p>	<p>Para que não se restrinja as produções de provas da Operadora, já que atualmente o espaço NIP só aceita documentos em formato PDF.</p>	9782	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - II	<p>II %u2013 resolvida através da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento sem pontuação no monitoramento da garantia de atendimento.</p>	<p>Como a demanda foi resolvida pela Operadora (objetivo da NIP), não há que se falar na contagem destas nos monitoramentos realizados pela ANS.</p>	9783	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não se pode ignorar que foi iniciada a atividade estatal do ente regulador para apreciar o pedido realizado pelo beneficiário</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º	<p>§ 4º Caso seja supervenientemente constatada a insubsistência das razões que determinaram o arquivamento da demanda, na forma dos incisos I a III e VI do caput, esta será reaberta após nova manifestação da Operadora no prazo de 2 (dois) dias úteis, dando-se prosseguimento ao seu rito.</p>	<p>É necessário a nova manifestação da operadora antes da reabertura, em respeito aos princípios constitucionais da ampla defesa e do contraditório.</p>	9784	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Dispositivo suprimido</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 28	<p>A classificação residual da demanda implicará na finalização NIP daquela demanda específica, sem pontuação no monitoramento da garantia de atendimento, permanecendo as demais agrupadas para prosseguimento.</p>	<p>Caso o fiscal entenda pela pertinência da resposta complementar da Operadora, a demanda não deverá ser contabilizada nos monitoramentos realizados pela ANS, caso contrário a Operadora será prejudicada em seus indicadores.</p>	9786	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 1º	§1º A Resolução Voluntária em Intermediação preliminar somente será reconhecida caso a operadora adote as medidas previstas no Caput deste artigo nos prazos definidos nos incisos I e II ou no § 1º do art.19, conforme o caso, e será arquivada sem pontuação no monitoramento da garantia de atendimento.	Como a demanda foi resolvida pela Operadora (objetivo da NIP), não há que se falar na contagem destas nos monitoramentos realizados pela ANS.	9787	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Somente o fato do beneficiário entrar em contato com a ANS, provando a atuação da Entidade Reguladora, já demonstra um desconforto com a operadora, razão pela qual tal fato deve ser considerado para fins do cômputo do indicador. Ademais, o cômputo da Resolução Voluntária no indicador é positivo para a Operadora.
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - § 5º	§ 5º Nos casos em que a operadora se encontra com registro ativo na ANS, mas não tem beneficiários, aplicar-se-á o disposto no inciso I do art. 90.	Alteração no parágrafo citado, uma vez que remete a artigo incorreto.	9789	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Remissão corrigida.
Alteração	#####	Outros	Art. 76 - §1º	§1º As penalidades previstas nos incisos I e II são aplicáveis, isolada ou cumulativamente com aquela prevista no inciso III, às operadoras de planos privados de assistência à saúde; as penalidades previstas nos incisos I, IV, V e VI, são aplicáveis aos seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados, nos expressos limites de suas responsabilidades societárias e/ou do exercício da profissão.	Entende-se que à luz do que foi sugerido no art. 75, § único, a aplicação das sanções dos incisos I, IV, V e VI em face dos administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados equivale a transpassar a responsabilidade da pessoa jurídica, atingindo-se diretamente seus representantes. Trata-se de um alcance que não consideramos devido, pelo que cabe uma avaliação séria a respeito da redação desse dispositivo legal.	9790	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Previsão desnecessária. Obedecido o princípio da legalidade, sobretudo em suas vertentes escrita e estrita, há proposição específica de sanção para a responsabilização tanto para pessoa jurídica quanto para pessoa natural. Não se divisa, na atual senda, previsão indireta de desconsideração da personalidade jurídica. A pessoa natural será sancionada, conforme o caso, apenas após ser percorrido o devido processo legal.
Alteração	#####	Outros	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II art. 76 desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução .	Atualização no artigo citado, uma vez que o inciso II do art. 2º se refere a RN 124.	9791	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 79	Art. 79. A sanção de multa será aplicada por decisão da autoridade julgadora, que deverá fixá-la expressa e motivadamente, de acordo com os limites e os critérios definidos em lei e indicados no Livro III desta Resolução, especialmente em seu Título III.	Pode ser excesso de zelo ao sugerir este acréscimo, mas, em se tratando de processo administrativo, suas decisões (em especial as que impõem pena de multa) devem ser motivadas.	9792	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As decisões em processos sancionadores já devem ser fundamentadas, em obediência à Constituição Federal e Lei nº 9.784.
Alteração	#####	Outros	Art. 77 - Parágrafo único	§1º. Na aplicação de sanção aos administradores ou aos membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados das operadoras, a ANS, além de observar os parâmetros acima expostos, atentar para a culpabilidade dos infratores.	Alteração de Parágrafo Único para Parágrafo Primeiro, em razão desta Associação sugerir inclusão de Parágrafo Segundo neste artigo.	9793	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Alteração de numeração do parágrafo não acatada, em decorrência do não acatamento do § 2º sugerido.
Alteração	#####	Outros	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência será aplicada em qualquer tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da lavratura de auto de infração ou representação, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma.	Chama-se a atenção para o risco da perda da oportunidade de, nessa revisão da RN de tipos infrativos e respectivas sanções, a ANS tornar concreto o comando da Lei 9.656/98, que em seu artigo 27 determina que as sanções às condutas tidas como irregulares devam ser aplicadas de acordo com a gravidade da conduta. Entendemos que essa pode ser a grande oportunidade de prever expressamente em qualquer tipo descrito nos dispositivos da Resolução Normativa a previsão de sanção em tese de ADVERTÊNCIA.	9795	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 130	Deixar de enviar ou encaminhar, fora do prazo previsto as informações ou os documentos periódicos devidos: Advertência, nos casos de atraso dentro do mesmo período de competência fixado pela ANS; Multa de 10mil, nos casos de reincidência de atraso dentro do mesmo ano; Multa de 15mil, nos casos de não envio da informação ou envio desta fora do período de competência fixado pela ANS; Multa de 25mil, nos casos de reincidência pelo não envio da informação ou envio fora do período de competência fixado	Aplicar medidas educativas, pois hoje o ente regulado que atrasa o envio de informação um único dia por problemas de sistema, por exemplo, recebe uma penalidade igual àquele que sequer envia a informação. O princípio da igualdade previsto no art. 5º, caput, da Constituição Federal, estabelece que todos são iguais perante a Lei, sem distinção de qualquer natureza. Assim, de acordo com tal princípio, os méritos iguais devem ser tratados de modo igual, e as situações desiguais, desigualmente.	9797	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - I	I - de R\$ 350.000,00. (trezentos e cinquenta mil reais): 0,07 (sete centésimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9798	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - II	II- de R\$ 350.000,01 (trezentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais): 0,15 (quinze centésimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9799	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 86 - III	III- de R\$ 3.500.000,01 (três milhões, quinhentos mil reais e um centavo) a R\$ 8.750.000,00 (oito milhões e setecentos e cinquenta mil reais): 0,3 (três décimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9800	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - IV	IV %u2013 de R\$ 8.750.000,01 (oito milhões, setecentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 21.875.000,00 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais): 0,4 (quatro centésimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9801	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - V	V- de R\$ 21.875.000,01 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais e um centavo) a R\$ 54.687.500,00 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil e quinhentos reais): 0,45 (quarenta e cinco centésimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9802	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 86 - VI	VI- de R\$ 54.687.500,01 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil, quinhentos reais e um centavo) a R\$ 136.718.750,00 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil e setecentos e cinquenta reais): 0,5 (cinco décimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9803	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - VII	VII- de R\$ 136.718.750,01 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil, setecentos e cinquenta reais e um centavo) a R\$ 341.796.875,00 (trezentos e quarenta e um milhões, setecentos e noventa e seis mil e oitocentos e setenta e cinco reais): 0,6 (seis décimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9804	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - VIII	VIII- de R\$ 341.796.875,01 (trezentos e quarenta e um milhões, setecentos e noventa e seis mil, oitocentos e setenta e cinco reais e um centavo) a R\$ 854.492.188,00 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil e cento e oitenta e oito reais): 0,7 (sete décimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9805	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 86 - IX	IX- de R\$ 854.492.188,01 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil, cento e oitenta e oito reais e um centavo) a R\$ 2.136.230.469,00 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil e quatrocentos e sessenta e nove reais); 0,8 (oito décimos);	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9806	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Outros	Art. 86 - X	X- de R\$ 2.136.230.469,01 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e um centavo) a R\$ 5.340.576.172,00 (cinco bilhões, trezentos e quarenta milhões, quinhentos e setenta e seis mil e cento e setenta e dois reais); 0,9 (nove décimos); ou	A 1ª faixa prevê o fator de 0,5 décimos, ou seja, 50% de redutor no valor da MULTA, é aplicável para operadoras que faturam anualmente até R\$350 mil. O fator multiplicador de 1 inteiro, isto é, o valor da multa sem qualquer redutor, é aplicável para operadoras com faturamento anual a partir de R\$5,34 bilhões, caracterizando a desproporcionalidade em relação ao porte econômico e os fatores multiplicadores, ferindo assim a Lei 9656.	9807	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 13		Por não poder ser em qualquer hipótese que a demanda de reclamação poderá seguir para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução. Vide sugestões dos artigos 8º e 11º indicadas nesta consulta pública.	9781	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Outros	Art. 75	Art. XX Para a aplicação das sanções dispostas no Livro III desta Resolução Normativa o fiscal deverá identificar o ente infrator responsável pela prática da conduta.	Não são raras as vezes em que a infração é aplicada sem que haja a correta apuração do ente que realmente praticou a conduta ilícita. Isto ocorre, por exemplo, quando a Administradora de Benefícios é punida pela falta de atendimento médico de um beneficiário, devido a uma falha exclusiva da operadora de planos de saúde.	9768	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	As decisões em processos sancionadores devem ser fundamentadas, razão pela qual a contribuição é impertinente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 79	Art. XX As multas pecuniárias arrecadadas de acordo com os limites e critérios definidos nesta Resolução Normativa serão revertidas em prol do beneficiário e do sistema de saúde complementar.	Com a realização de ações fiscalizatórias e, conseqüentemente, com a aplicação de penalidades, a ANS visa reprimir e corrigir condutas ilícitas, para aprimorar a regulação do setor e promover a melhoria no atendimento dos beneficiários de planos de saúde. Portanto, correto seria se que todo valor arrecadado pela Agência Reguladora fosse utilizado em prol do beneficiário e em investimentos para o setor, com foco na melhoria do atendimento da população como um todo.	9769	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS tem sua finalidade institucional definida no art. 3º da Lei nº 9.656/1998, não sendo um órgão de defesa do consumidor. Inviabilidade, a princípio, por força do art.17, inciso III da Lei nº 9.961/2000 . Inviabilidade, a princípio, por demais questões jurídicas, fora a dificuldade de operacionalização.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§2º - Reclamações em que beneficiários externem sua insatisfação a cobertura ofertada pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde não serão consideradas para abertura de NIP.	Este tipo de reclamação afeta a nota das operadoras nos monitoramentos realizados pela ANS, sendo que a Operadora nestes casos não possui ação/responsabilidade já que o ROL é editado pela ANS.	9772	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§ 3º Reclamações sobre protocolos em andamento e dentro do prazo de resposta da RN 395 e RN 259 não serão considerados para abertura de NIP.	Enquanto a operadora está tratando o protocolo do cliente dentro do prazo estipulado, não é razoável e correto que ele acione à ANS antes do término deste prazo.	9773	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§ 4º Reclamações que não se enquadrem em assistencial ou não assistencial, não serão consideradas para abertura de NIP.	A própria ANS classifica a NIP sendo como assistencial ou não assistencial. A operadora já recebeu pontuação sobre NIPS infundadas que não se enquadravam nesta classificação, afetando assim a nota da operadora nos monitoramentos realizados pela ANS.	9774	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	9779	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve pesar no indicador de fiscalização.	9780	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§ 5º Caso a operadora identifique falha na classificação preliminar na demanda por parte da ANS, esta terá a prerrogativa de solicitar reconsideração antes da divulgação da nota da garantia de atendimento.	Caso a demanda seja classificada de forma equivocada a Operadora será prejudicada no monitoramento realizado pela ANS.	9785	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à atuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 31	Parágrafo único. Demandas NIPS contabilizadas na fase pré-processual, mas arquivadas no curso do processo administrativo, não serão consideradas no cálculo do monitoramento da garantia de atendimento.	Caso a demanda seja classificada de forma equivocada a Operadora será prejudicada no monitoramento realizado pela ANS.	9788	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A atuação fiscalizatória do ente regulador mediante a deflagração do processo administrativo sancionador e proferimento da respectiva decisão de primeira instância justificam si sós, a inclusão de demandas improcedentes no cálculo do indicador de fiscalização (ver ficha técnica). Não se pode perder de vista que a reclamação do beneficiário no órgão regulador, por si só, já demonstra a existência de algum desconforto com a operadora,
Inclusão	#####	Outros	Art. 77	§ 2º. Na hipótese de aplicação de sanções às administradoras de benefícios, a ANS, além dos parâmetros descritos no caput deste artigo, deverá observar a natureza da obrigação descumprida a fim de identificar o ente infrator e mensurar o seu grau de culpa.	A ideia aqui seria de estabelecer, a título de regra geral, a necessidade de análise da conduta do agente infrator sob a perspectiva das obrigações assistenciais ou não-assistenciais, de modo a que o fiscal possa identificar o real infrator (se operadora ou administradora de benefícios) e, assim, fazer mover corretamente o aparato fiscalizatório em face desta ou daquela.	9794	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	As decisões em processos sancionadores devem ser fundamentadas, razão pela qual a contribuição é impertinente.
Inclusão	#####	Outros	Art. 75	Art.XX.Os dispositivos desta Resolução que definem infrações ou lhes cominem penalidades devem ser interpretados de maneira mais favorável ao acusado, em caso de dúvida juridicamente razoável quanto:I-à capitulação legal do fato;II-à natureza ou às circunstâncias materiais do fato, ou à natureza ou extensão dos seus efeitos;III-à autoria, imputabilidade, ou punibilidade;IV-à natureza da penalidade aplicável, ou à sua graduação;V-aos critérios de aplicação da multa pecuniária, elencados no art 83	Necessário que se estabeleça, a título de regra geral da atividade fiscalizatória da ANS, a interpretação mais favorável ao acusado (operadora ou administradora de benefícios) na hipótese de dúvida que possa pôr em xeque a infração apurada.	9796	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	As decisões em processos sancionadores devem ser fundamentadas, razão pela qual a contribuição é impertinente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	9808	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9809	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	9810	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	9811	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	9812	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	9813	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	9824	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9825	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	9826	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9827	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação.	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos a possibilidade de reparação por parte da operadora.	9828	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5% para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	9829	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas na faixas %u2013 e %u2013 de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15%	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	9830	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	9831	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora	9832	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - II	II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9833	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - III	III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9834	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - IV	IV -nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9835	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	9836	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 81	Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	9837	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	9838	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	9839	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9840	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9841	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9842	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9843	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	9844	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9861	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medias determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	9862	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	9863	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9864	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9865	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9866	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	9867	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9868	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9869	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 10.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9870	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9871	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9872	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9873	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9874	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9875	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9876	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9877	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	9878	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades . Quanto à outra justificativa,as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9879	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9880	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9881	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assumo o seu pagamento integral: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9882	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	9883	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9884	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9885	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9886	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9887	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9888	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9889	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9890	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais aplicáveis (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9891	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9892	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	9893	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9894	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	9895	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9896	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	9897	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9898	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9899	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9900	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	9901	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9902	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9903	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de identificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9904	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	9905	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9906	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9907	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	9814	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9845	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	9846	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9847	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham agravar seus problemas.	9848	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	9849	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 2º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9850	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 3º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9851	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	9852	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação.	9853	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no processo criminal e cível competente.	9854	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90		Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexo de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear a administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	9855	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzam efeitos de natureza coletiva são totalmente compatível com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados por meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).
Exclusão	#####	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	9908	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 143		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9909	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9910	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9911	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9912	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9913	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9914	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 169		Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	9915	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O interesse, a princípio, de fato é esse, mas é preciso coibir a conduta da operadora que deixe de mandar o boleto propositalmente ou crie obstáculos para pagamento com o intuito de enquadrar o beneficiário na hipótese prevista no inciso II do art.13 da Lei nº 9.656/1998.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9916	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9917	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed,, Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9918	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9919	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9920	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9921	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9922	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9923	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 145		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9924	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9925	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 163		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9926	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9927	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9928	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9929	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9930	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 152		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9931	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9932	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 112		O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	9933	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Fuga ao tema. Ademais, texto igual à RN nº 124/2006 vigente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9934	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 165		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	9935	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9936	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9937	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	9938	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	9815	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	9816	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	9817	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9818	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	Art. 17 %u2013 O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	9819	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos os documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual da demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	9820	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9821	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9822	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	<p>§4º Serão classificadas como demandas "sem indícios de infração", nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.</p>	<p>Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 259, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nessas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.</p>	9823	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>O órgão responsável deverá proceder à classificação preliminar da demanda, conforme a situação que lhe é apresentada. A redação deste dispositivo é intencionalmente genérica e aberta.</p>
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	<p>§12º Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.</p>	<p>A reparação posterior prevista atualmente na RN 388, deve ser prevista também na nova normativa.</p>	9856	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.</p>
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	<p>§13º Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante de impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.</p>	<p>Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.</p>	9857	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.</p>
Inclusão	#####	Operadora	Art. 65	<p>Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.</p>	<p>As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa.</p>	9858	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser implementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema Único de Saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca a arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as Secretarias do Município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	9859	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	9860	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	9939	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art. 4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pelo setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência de o beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9940	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	Art. 21, §1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	9945	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	9947	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	9948	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil e a jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	9949	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	9950	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9951	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	9952	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contida em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9953	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	9954	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	9955	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9956	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9957	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9958	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9959	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	9960	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Na hipótese de a operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9961	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais: Sanção multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9962	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção multa de 30 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9963	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9964	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9965	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	9966	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	9967	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pelo setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência de o beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9968	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	9973	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	9975	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	: Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil e a jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	9976	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	: Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	9977	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas	9978	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	9979	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contida em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	9980	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	9981	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	9982	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9983	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9984	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9985	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9986	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	9987	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Na hipótese de a operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	: É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9988	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais: Sanção multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9989	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção multa de 30 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9990	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9991	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	9992	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	9993	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Texto Proposto: Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	9994	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pelo setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência de o beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	9995	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10000	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10002	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10003	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil e a jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10004	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10005	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10006	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10007	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contida em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10008	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10009	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10010	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10011	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10012	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10013	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10014	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10015	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Na hipótese de a operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10016	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais: Sanção multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10017	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção multa de 30 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10018	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10019	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10020	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10021	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas na faixas D e E de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15%.	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	10022	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10023	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10024	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - II	II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10025	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - III	III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10026	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - IV	IV -nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10027	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10028	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 81	Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10029	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	10030	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	10031	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10032	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10033	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10034	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10035	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10036	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10053	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medias determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção - multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10054	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10055	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10056	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10057	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10058	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10059	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10060	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10061	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção - multa de 10.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10062	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10063	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10064	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10065	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10066	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10067	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10068	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10069	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10070	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades . Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10071	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10072	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10073	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção - multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10075	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10076	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10077	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção - multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10078	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10079	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10080	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pelo setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência de o beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	10081	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10082	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10083	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil e a jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10084	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10085	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10086	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10087	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contida em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10088	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10089	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10090	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10091	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Texto Proposto: Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10092	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10093	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10094	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10095	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Na hipótese de a operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10096	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais: Sanção multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10097	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção multa de 30 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10098	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10099	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10100	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10101	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese de o beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve pesar no indicador de fiscalização.	10104	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10107	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10108	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10109	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Texto Proposto: Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10110	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10111	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10112	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10113	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10114	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10115	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	10116	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Alteração	#####	Operadora	Art. 128. - §4º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	10117	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	10118	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese	10119	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualse, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento
Alteração	#####	Operadora	Art. 130. - §1º	xxxx	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	10120	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Supressão do termo "isoladamente" uma vez que desnecessário. Se a informação estiver prevista no cálculo do indicador não haverá penalidade. Se não tiver, haverá.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10122	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	Alteração Texto Proposto: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10123	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10124	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10125	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10126	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva	10127	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §2º	§2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	10128	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10129	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10130	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10131	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10132	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10133	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10134	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. (atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10135	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10136	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	10137	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10138	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10139	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10140	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10141	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10142	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10143	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10144	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10145	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10146	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10147	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10148	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10149	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10150	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10151	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10152	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	10153	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	10154	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10155	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos	10156	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	10157	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10158	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10159	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10160	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10161	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	10162	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas.	10166	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Justificativa: Melhoria de redação.	10169	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Alteração	#####	Operadora	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	10171	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u2013 protocolo pré registro%u2013; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u2013 protocolo pós registro%u2013 e %u2013 protocolo não fornecido%u2013.	As remissões estão equivocadas. Deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. No caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a conclusão da demanda derivada. visto que a Operadora poderá não conhecer todos os elementos do caso para proceder à resposta.	10172	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de elementos mínimos de confiabilidade de tentativa de contato

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova.	10173	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	10174	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	10175	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	10176	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	10180	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos.impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citadas no Auto, por exemplo, frente à possibilidade de reclassificação residual das demandas.	10181	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	10182	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração.É razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a norma possa não trazer escalonamentos de prazo, é preciso garantir à ANS a prerrogativa de concessão de prazos maiores, a depender do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	10183	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	A lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade. A apresentação do PCC no prazo de apresentação da defesa desconsidera que parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual, instiga a Operadora a ter comportamentos contraditórios, pq ela se defende das autuações e já formula sugestões para melhorias daquilo que nem se sabe irregular; e determina à Operadora a reorganização antes mesmo de formado mínimo	10184	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras. Além disso, propõe-se que o interesse seja manifestado no prazo de defesa.	10186	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	Adequação ortográfica tendo em vista que a presente resolução que trata de todas as hipóteses agravantes, atenuantes e os fatores de compatibilização da penalidade.	10188	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Alteração	#####	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	Sempre deverá ser concedido o direito ao contraditório e ampla defesa, independente do juízo de conveniência do fiscal. Ademais, a Lei 9.784/99 que regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal, assegura ao administrado o direito de formular alegações e apresentar documentos antes de ser proferida decisão.	10190	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	10191	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	10192	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso	10193	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	10194	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso.	10195	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	10197	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. O PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa. para resolução de algumas destas questões é necessário o retorno da própria ANS.é preciso garantir a prerrogativa de concessão de prazos maiores.	10200	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II%u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	Deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação. Ademais, o prazo de 15 (quinze) dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos.	10201	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	10202	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	V%u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	10203	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade. A apresentação do PCC no prazo de apresentação da defesa desconsidera que parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual, instiga a Operadora a ter comportamentos contraditórios, pq ela se defende das autuações e já formula sugestões para melhorias daquilo que nem se sabe irregular; e determina à Operadora a reorganização antes mesmo de formado mínimo	10204	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	10205	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	10206	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	10207	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	Privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	10212	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10213	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	10214	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto originário presente na alínea %u2018b%u2019 do item 1 da Ficha e que prevê: %u201CPara as operadoras que tiverem realizado a pesquisa de satisfação de beneficiário, conforme metodologia do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar), será concedido uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D, para: %u201CPara as operadoras que tiverem sido classificadas na Faixa Zero nos dois últimos períodos de avaliação do Monitoramento do Risco Assistencial, será concedida uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u201D.	Os indicadores do IDSS são bastante variáveis. Por isso, propõe-se alteração para um critério que tenha se mostrado perene ao longo do tempo.	10215	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O Bônus aplicado neste indicador visa o incentivo às operadoras na realização da pesquisa de satisfação de beneficiário, portanto não deve ser alterado.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 Esse indicador corresponde à razão entre as demandas, oriundas do rito proveniente de intermediação preliminar, assistenciais e não assistências concluídas, com suas respectivas classificações e ponderações, bem como as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, durante o período avaliativo, e a média de beneficiários durante o período avaliativo, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.	O conceito excluiu as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, denominadas por %u201Cimprocedentes%u201D, conforme esclarece item seguinte da Ficha.	10216	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O termo "concluídas" envolve todas as demandas que classificadas no fluxo da NIP, tenham sido Procedentes, RVIP'S, INATIVA's ou Improcedentes. As demandas que não forem concluídas no período de análise apenas entrarão na avaliação do período seguinte (quando forem concluídas).
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Suprimir a denominação improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	Se houve confirmação da procedência da conduta da Operadora, não haveria que se falar da inclusão dessas demandas no indicador, ainda que com peso pequeno.	10217	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade / Quanto aos pesos das demandas Improcedentes reafirmamos que esta pontuação é necessária, mesmo que com pesos baixos, uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 -Caso mantida a classificação, ao menos, alterar de improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	A denominação originária dá a entender que se tratou de reclamação em que a ANS, na análise da NIP, julgou a demanda improcedente. Ocorre que o que se pretende conceituar é a NIP não resolvida, encaminhada à análise fiscalizatória, e que teve decisão de primeira instância sem a aplicação de penalidade.	10218	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade .

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Corrigir a palavra reposta para resposta no trecho apresentado abaixo do título %u201Creclamações de natureza não assistenciais inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVASRA), presente na alínea %u2018b%u2019, do item 2.1.	Correção ortográfica	10219	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza não assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza não assistencial%u201D. Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza assistencial%u201D.	Correção de linguagem	10220	Contribuição acatada	Texto incorporado	Correção ortográfica
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a meta (alínea %u2018f%u2019 do item 2.1) para: Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.	A meta proposta representa, para a grande parte das operadoras, marco de impossível execução.	10221	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A meta deve ser mensurável, portanto não é coerente utilizar apenas a "redução de demandas registradas" como meta, se não for definido em quanto deverá ser essa redução. Além disso, em uma simulação feita para o estudo do indicador aponta-se que 60% das operadoras alcançaram a nota máxima avaliativa do Indicador de Fiscalização descrito no item 2.1
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o enunciado apresentado no item %u2018g%u2019 (pontuação) para: A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade.	Redação confusa e de difícil compreensão	10222	Contribuição acatada	Texto incorporado	Alteração do texto para: "A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade."
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a fórmula apresentada na alínea %u2018b%u2019 do item 2.2: A fórmula apresentada tem o seguinte componente ao final 0 x PNF. Ocorre que o resultado dessa multiplicação será sempre zero, motivo pelo qual se acredita ter havido equívoco na construção da fórmula.	Equívoco técnico na fórmula (0 x PNF)	10223	Contribuição acatada	Fórmula alterada	Equívoco na composição da fórmula

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, IV, para o seguinte: iv) Percentual de envio de REA-Ouvidorias.	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos IN DICOL nº 02).	10224	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, V, para o seguinte: - Operadoras de modalidade autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS e das demonstrações contábeis.	As operadoras classificadas como autogestão em RH estão dispensadas do envio tanto do DIOPS, quanto das demonstrações contábeis, conforme disposições da Resoluções Normativas nos 137 e 290 da ANS.	10225	Contribuição acatada	Texto incorporado	Faltou acrescentar a desobrigação das autogestões por RH do envio das Demonstrações Contábeis, conforme previsto no art. 8º da RN 137.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.4 para o seguinte: 3.4 Percentual de envio de REA-Ouvidorias	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos.	10226	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.5, para o seguinte: 3.5 (...) a) Conceito: mensurar o grau de cumprimento das operadoras quanto aos encaminhamentos devidos das Demonstrações Contábeis (DC)	Correção ortográfica	10227	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	9946	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	9974	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10001	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10037	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	10038	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10039	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham agravar seus problemas.	10040	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	10041	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 2º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10042	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 3º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10043	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10044	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação.	10045	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexos de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no processo criminal e cível competente.	10046	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, sendo clara a decisão será fundamentada.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90		Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexos de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear a administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	10047	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzam efeitos de natureza coletiva são totalmente compatível com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados por meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10106	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 11 - § 1º		A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	10168	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	10187	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem convicção.	10189	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	10198	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	10199	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	9941	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Art. 12, inciso IV Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese de o beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	9942	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Art. 12, inciso V NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese de o beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	9943	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9944	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	9969	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese de o beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	9970	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese de o beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	9971	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9972	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	9996	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese de o beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	9997	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12 - I	NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese de o beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	9998	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	9999	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§12º Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	A reparação posterior prevista atualmente na RN 388, deve ser prevista também na nova normativa.	10048	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§13º Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante de impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.	Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.	10049	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 65	Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.	As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa.	10050	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser complementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL
Inclusão	#####	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema Único de Saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca a arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as Secretarias do Município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	10051	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10052	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierárquica às citadas leis) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral: Sanção - multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10074	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10102	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese de o beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10103	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	parágrafo único - Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10105	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento ara tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da operadora de não cumprir com suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo regulatório (visto que as verificações e ações da ANS	9601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualam-se, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos.impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citadas no Auto, por exemplo, frente à possibilidade de reclassificação residual das demandas.	10163	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	10164	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11 Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Justificativa: Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	10165	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	10167	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV %u2013 inexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	10170	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Para conceder ao fiscal %u2013 do mesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos. A prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigorava ao tempo RN nº 226/2010.	10177	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	10178	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	10179	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. É razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a norma possa não trazer escalonamentos de prazo, é preciso garantir à ANS a prerrogativa de concessão de prazos maiores.	10185	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	10196	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).
Inclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	10208	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Inclusão	#####	Operadora	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma;	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	10209	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 89	II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em julgado administrativo, desde que mediante produção de resultado útil ao interessado;	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	10210	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 89	III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida.	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	10211	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	§ 2º Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10228	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art. 4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	10229	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10230	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10231	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10232	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10233	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - V	V %u2013 indicação do dispositivo legal e/ou infra legal infringido, para cada infração contida no auto de infração, contendo a motivação e fundamento legal;	A sugestão se dá para maior segurança jurídica, mediante a inclusão da motivação e fundamentação legal que o fiscal considerou no momento da infração dos autos de infração, não bastando, portanto, a mera indicação do dispositivo legal ou infra legal que embasou sua instauração.	10234	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art, 34, IV, da minuta, tal qual o art. 24, IV, da RN 388/15, já estabelece a necessidade de expressa menção aos pressupostos fáticos que motivaram (motivação) a edição deste ato administrativo.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10235	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10236	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	10237	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10238	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10239	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	§ 1º O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	10240	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos os documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual da demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	10241	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10242	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10243	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§4º Serão classificadas como demandas "sem indícios de infração", nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.	Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 259, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nessas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.	10244	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O órgão responsável deverá proceder à classificação preliminar da demanda, conforme a situação que lhe é apresentada. A redação deste dispositivo é intencionalmente genérica e aberta.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10245	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10246	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10247	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10248	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II - Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos a possibilidade de reparação por parte da operadora.	10249	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5% para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	10250	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas na faixas D e E de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15% e 20%.	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	10251	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10252	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10253	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - II	II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10254	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - III	III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10255	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - IV	IV -nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10256	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10257	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10258	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	10259	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	10260	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10261	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10262	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10263	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10264	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10265	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10266	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	10267	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10268	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham agravar seus problemas.	10269	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10270	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Conseqüentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 2º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10271	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Conseqüentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 3º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10272	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10273	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação.	10274	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no processo criminal e cível competente.	10275	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, cujo a decisão, é claro, será fundamentada.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90		Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexo de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear a administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	10276	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzam efeitos de natureza coletiva são totalmente compatível com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados por meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§ 12. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	A reparação posterior prevista atualmente na RN 388, deve ser prevista também na nova normativa.	10277	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§ 13. Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante de impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.	Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.	10278	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 65	Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.	As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa.	10279	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser complementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL
Inclusão	#####	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema Único de Saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca a arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as Secretarias do Município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	10280	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10281	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensuradas durante o ciclo de fiscalização e servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10282	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art. 4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pelo setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência de o beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	10283	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10284	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12 - III	inciso IV Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese de o beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10285	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12 - Parágrafo único	Inciso V Texto Proposto: NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese de o beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	10286	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10287	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10288	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10289	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10290	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10291	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	: Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil e a jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10292	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10293	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10294	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10295	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contida em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10296	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10297	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10298	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10299	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10300	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10301	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10302	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10303	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Na hipótese de a operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10304	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais: Sanção multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10305	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção multa de 30 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10306	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10307	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10308	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10309	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10310	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medias determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção - multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10311	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10312	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10313	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10314	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10315	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10316	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10317	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção - multa de 10.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10318	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10319	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10320	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10321	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10322	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e técnica regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10323	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10324	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10325	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10326	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10327	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10328	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10329	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assumo o seu pagamento integral: Sanção - multa de 20.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10330	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção - multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10331	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10332	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10333	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção - multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10334	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10335	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10336	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10337	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10338	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção - multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10339	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10340	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	10341	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I - procedimentos laboratoriais: Sanção - multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10342	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção - multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10343	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10344	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	10345	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10346	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10347	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção - advertência; multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10348	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do
Alteração	#####	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10349	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção - multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10350	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10352	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10353	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I - procedimentos laboratoriais: Sanção - multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10354	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de 20.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10355	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	10356	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 143		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10357	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão: “... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72. “Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10358	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10359	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10360	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10361	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10362	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 169		Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	10363	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10364	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10365	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10366	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10367	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10368	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10369	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10370	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10371	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10372	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 145		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10373	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed,, Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10374	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 163		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10375	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10376	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10377	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10378	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10379	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 152		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10380	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10381	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 112		O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	10382	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Fuga ao tema. Ademais, texto igual à RN nº 124/2006 vigente.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10383	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 165		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10384	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10385	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10386	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10387	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 3º	Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo para o acúmulo de processos administrativos inviabilizando o exercício da ampla defesa e do contraditório e 30 (trinta) dias úteis.	10388	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 9º	Incluir § - observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	10389	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	§ 2º Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10390	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	10391	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10392	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10393	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10394	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10395	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10396	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10397	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	10398	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	O beneficiário tem garantida a opção de apresentar sua demanda perante a ANS para providências, sendo irrelevante para tanto os prazos da NR 395/16.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10399	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10400	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	Art. 17 - O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	10401	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos os documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual da demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	10402	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10403	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10404	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§4º Serão classificadas como demandas "sem indícios de infração", nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.	Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 259, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nessas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.	10405	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O órgão responsável deverá proceder à classificação preliminar da demanda, conforme a situação que lhe é apresentada. A redação deste dispositivo é intencionalmente genérica e aberta.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10406	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10407	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10408	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10409	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II - Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos a possibilidade de reparação por parte da operadora.	10410	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5% para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	10411	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10412	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medias determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção - multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10413	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10414	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10415	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10416	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10417	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10418	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10419	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10420	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção - multa de 10.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10421	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10422	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10423	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10424	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10425	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10426	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10427	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10428	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção - advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10429	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10430	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção - multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10431	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10432	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral: Sanção - multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10433	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção - multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10434	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10435	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10436	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção - multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10437	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10438	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10439	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10440	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10441	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção - multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10442	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10443	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção - multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	10444	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I - procedimentos laboratoriais: Sanção - multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10445	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção - multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10446	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10447	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	10448	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10449	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10450	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção - advertência; multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10451	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10452	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção - multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10453	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10454	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção - multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10455	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção - multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10456	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I - procedimentos laboratoriais: Sanção - multa de 100 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10457	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção - multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10458	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	10459	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 143		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10460	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão: “... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72. “Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed,, Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10461	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10462	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10463	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10464	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - III	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10465	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 169	Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	10466	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10467	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10468	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed,, Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10469	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10470	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10471	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10472	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10473	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10474	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 145		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10475	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10476	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 163		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10477	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10478	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10479	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10480	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10481	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 152	Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10482	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10483	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 122	O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	10484	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10485	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 165		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10486	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10487	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10488	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10489	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 96	Art. 96. Operar sistemas de desconto ou de garantia de preços diferenciados não previstos em lei: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. Se propõe que seja possível aplicar essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos. Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	10490	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 78	%u2013Art. 78. A sanção de advertência será aplicada em qualquer tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da lavratura de auto de infração ou representação, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma.%u2013D	Considerando o caso concreto, ao enquadrá-lo no tipo adequado, se a postura da Regulada estiver de acordo com o que está previsto no caput do Art. 78, a sanção de Advertência passa a ser a possibilidade. Entendemos que a restrição de aplicação de advertência a apenas alguns tipos retira a efetiva possibilidade, em alguns casos, do fiscal atender ao comando legal %u2013 aplicar a sanção de acordo com a gravidade da conduta.	10491	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 84	Art. 84. As multas aplicáveis têm seus limites estabelecidos na sanção correspondente prevista a cada tipo de infração descrito. Art. 84-a. A aplicação da multa base, dentro dos limites previstos, será definida considerando a gravidade da conduta, que é avaliada pelo aplicador da sanção que atentar para a culpabilidade, a reprovabilidade, aos motivos e as circunstâncias e consequências da conduta.	A oportunidade de revisão dessa Norma não pode ser desperdiçada para que as sanções em tese passem a atender ao comando legal que de que seja aplicada considerando a GRAVIDADE da conduta. Propõe-se a abertura de limites mínimo e máximo de valores de multa para cada tipo de conduta infrativa descrito no corpo da Resolução. Pretende-se, baseando-se no Princípio da Proporcionalidade, todas as outras variáveis incidam sobre o valor definido com multa base.	10492	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Valor da multa base não será alterado. As etapas de dosimetria da pena são justamente para assegurar a proporcionalidade da sanção.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35	%u201C Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações."	O tratamento pretendido com essa regra do dispositivo do Art. 35, de decretar a preclusão pela perda da oportunidade de juntar documentos no momento da Defesa, a rigor, vai contra preceito de Lei e, fundamentalmente, desmonta a lógica de funcionamento do Processo Administrativo, que, em sua essência, aponta para a busca da verdade material. O dispositivo legal que é desconsiderado é o do Inciso III, do Art. 3º, da Lei 9.784/99.	10493	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias. Portanto, tem-se que a aplicação da L. 9784/99 é subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. Demais disso, o instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. A boa-fé objetiva determina que a parte interessada apresente suas alegações e elementos probatórios no momento oportuno.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	%u201C § 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada multa pecuniária de cada demanda das contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação%u201D	Apesar do denominado novo sistema de fiscalização, que aponta para o tratamento das demandas de forma agrupadas, todas serão analisadas individualmente. O que significa que, em agrupamentos de demandas, oportunizar o regulado a abrir mão de algumas demandas, pagando antecipadamente o valor da multa correspondente, obviamente traz vantagem para a Agência, que, com isso, pode reduzir o número de demandas a serem analisadas.	10494	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Como o agrupamento se dará em função de diversas variáveis %u2013 capacidade de trabalho do fiscal, número de demandas distribuídas em certo período etc %u2013 todas relacionadas a aspectos absolutamente estranhos à postura do regulado, pode-se afirmar que a escolha de pagar ou seguir com o processo, dependendo das demandas agrupadas, será sempre em função da sorte.	10495	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 149	Sugere retificar a norma, onde se Lê: %u201Cmenor de 12 (doze) anos adotado%u2019; deve-se mencionar: menor de 18 anos adotado. Art. 40. ECA. O adotando deve contar com, no máximo, dezoito anos à data do pedido, salvo se já estiver sob a guarda ou tutela dos adotantes.	O artigo 149 da norma dispõe que caracteriza uma conduta infrativa impedir ou restringir a participação de beneficiário %u201C(...) filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado%u201D. Se o Estatuto da Criança e Adolescente admite que o adotante possa ter até 18 anos de idade à data do pedido de adoção, qual o critério lógico para restringir a abrangência da tipificação apenas para o menor de doze anos adotado.	10496	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Fundamento extraído da Súmula nº 25/2012
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - I	I %u2013 até R\$ 350.000,00. (trezentos e cinquenta mil reais): 0,07 (sete centésimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	10497	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º. Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo indicador de fiscalização.	Visando adequar o fluxo operacional das defesas, principalmente para operadoras de médio e grande porte, tornar o ciclo trimestral facilitaria referido fluxo, uma vez que se mantido o ciclo semestral e as defesas sendo realizadas unificadamente por assunto em 30 dias úteis, a logística em sua elaboração e a obtenção de documentação para tanto ficará irregular e ineficaz.	10498	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de agrupamento das demandas por operadora e adoção de medidas complementares como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes.
Alteração	#####	Outros	Art. 1º - § 1º	Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	A supressão proposta se justifica diante da equiparação necessária entre operadoras de planos privados de assistência à saúde e administradoras de benefícios, na medida em que o próprio §2º deste artigo iguala as duas modalidades de pessoa jurídica atuantes no mercado de saúde suplementar.	10499	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 2º	O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	A atribuição do órgão regulador é normatizar as relações de todos os sujeitos da cadeia da saúde suplementar (operadoras de planos privados de assistência à saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários), sem privilegiar as relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	10500	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Outros	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar pela melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar, consistente no aprimoramento do atendimento e na qualificação da operação. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Com efeito, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	10501	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Inclusão	#####	Outros	Art. 4º	§2º Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	Os atos de fiscalização, neles incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado (art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99). Ademais, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	10502	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 7º - III	III - rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	A substituição do termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cevidências%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10503	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Outros	Art. 8º - Parágrafo único	São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	O simples relato não pode ser apto para abrir uma NIP tampouco dispensar a apresentação de evidências mínimas da materialidade da suposta infração, conferindo substância ao reclamo do beneficiário. A respeito da substituição de interlocutor por representante, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo, fato que se reforça pela possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10504	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A criação do instituto da demanda derivada para fiscalizar o não fornecimento de número de protocolo poderá causar efeito adverso ao pretendido, motivando os beneficiários a sequer tentar um contato prévio com a operadora antes de se reportar à ANS, vindo a transformar a agência em verdadeiro canal de atendimento. Por isso, a exigência do número de protocolo válido visa a prevenir o registro de reclamações sem acionamento prévio da operadora.	10505	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 9º - § 2º	Recebida a demanda de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda com presunção de conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	10506	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 10	Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de inclusão do §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	10507	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	Sugere-se que, no caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	10508	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será arquivada e não produzirá efeitos no cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	A inclusão do §3º visa inibir que os beneficiários assumam comportamento de má-fé e/ou oportunista no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura: o fornecimento de número de protocolo válido.	10509	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§4º Caso seja detectada a prática reiterada de não fornecimento do número de protocolo por parte da operadora, esta será objeto de supervisão e fiscalização.	Com o objetivo de coibir comportamentos danosos ao beneficiário por parte das operadoras, entende-se que a conduta reiterada de não fornecimento de número de protocolo seja tratada com a devida severidade, implicando em ação fiscalizatória específica para coibir tal prática.	10510	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Outros	Art. 11	Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante será contactado para em 2 (dois) dias úteis:	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10511	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 11 - § 2º	Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10512	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 12 - II	%u201CProtocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10513	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 12 - III	%u201CProtocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10514	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Exclusão	#####	Outros	Art. 12 - Parágrafo único		A supressão do parágrafo único se justifica em virtude da alteração proposta ao artigo 10, já que será proporcionada às partes (beneficiário e operadora) a possibilidade de composição prévia, com o respectivo fornecimento do número de protocolo válido.	10515	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Outros	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	10516	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 17	O beneficiário ou seu representante poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10517	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	Ao pontuar que os prazos concedidos às operadoras se destinam à solução da demanda, presume-se a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	10518	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Outros	Art. 19	§5º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Hoje, a reclassificação de demandas a posteriori implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Portanto, a contagem dos prazos baseada na classificação original é primordial para se evitar potenciais injustiças no tratamento à composição na NIP.	10519	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 20	A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição de interlocutor por representante se arrima no teor do art. 9º, incisos I e II, da Lei 9.784/99, que limita os sujeitos legitimados a encetar processo administrativo %u2013 titulares do direito reclamado e pessoas que possam ser afetadas pela decisão administrativa. Ademais, há possibilidade de o evento envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	10520	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º	Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u2013 de forma inequívoca%u2013 busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	10521	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - I	a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	10522	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - II	a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u2013 manifesta%u2013 busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	10523	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 21	Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	O termo %u201Cresolvida%u201D subentende a lógica de que sempre haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	10524	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - I	informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	O termo %u201Csolucionado%u201D subentende a lógica de que sempre haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	10525	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, no prazo de 90 (noventa) dias contados do seu encerramento, retornar o contato para reabertura e encaminhamento da demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, é iniciativa que premia a desídia do beneficiário, que poderá se resguardar sob a demanda inicialmente aberta, reativando-a na hipótese de eventual desacerto posterior. Sugere-se a consideração do prazo máximo previsto no art. 26, inciso II, do CDC para reclamação por vícios do serviço. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	10526	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 2º	A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	10527	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 4º	Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não deve se considerar presumida a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	10528	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.
Inclusão	#####	Outros	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo de manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se justifica para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Com a mudança proposta, atende-se aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	10529	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 22	Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	Os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem ser fundamentados, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput e inciso I, da Lei 9.784/99.	10530	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - I	demandas com retorno do beneficiário informando que não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	10531	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 22 - III	demandas com relato de realização do procedimento no SUS decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta comissiva e indevida da operadora, sem o que inexistente nexo causal entre a conduta e o atendimento na rede pública.	10532	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Exclusão	#####	Outros	Art. 22 - IV		A existência de determinação judicial para resolução de eventual conflito, per si, gera obrigação vinculante de a operadora atender à decisão do Poder Judiciário, sob pena de incidir em conduta de desobediência. Assim, não competiria à ANS o crivo fiscalizatório sobre o efetivo cumprimento de decisões judiciais.	10533	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As instâncias são em regra independentes. A ANS fiscalizará o cumprimento da legislação setorial. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Outros	Art. 23 - I	sem evidência de infração, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que porventura embasarão a continuidade da demanda bem como seu arquivamento, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10534	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura adotada (indícios) é a adequada ao momento pré-processual.
Alteração	#####	Outros	Art. 23 - II	resolvida, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;	Deve-se prestigiar a composição independentemente da forma em que ela se processa, seja em intermediação preliminar ou por qualquer outro meio hábil para garantir a satisfação da reclamação do beneficiário.	10535	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A intenção é que a operadora solucione a questão apresentada pelo beneficiário a partir do momento do contato. O dispositivo disciplina a hipótese em que a solução da questão ocorre no bojo da NIP
Alteração	#####	Outros	Art. 23 - §1º	O conteúdo da análise fundamentada de classificação preliminar será disponibilizada à respectiva operadora no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).	A análise deve ser conclusiva e fundamentada, sem a mera conversão automática da demanda em posterior auto de infração. Deve-se indicar os elementos que demonstrem a infração, em especial aqueles capazes de limitar ou afetar o exercício de direitos e interesses, nos termos do art. 50, incisos I e II, e §1º, da Lei 9.784/99, sob risco de inversão do ônus da prova em favor da operadora.	10536	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderão solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	10537	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, neles incluída a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	10538	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 24	As demandas preliminarmente classificadas como não resolvidas integrarão o plano de distribuição de demandas não resolvidas a ser elaborado pelo órgão competente da Diretoria de Fiscalização para planejar as ações fiscalizatórias.	Um plano de distribuição baseado no ciclo semestral de fiscalização prejudica a oportunidade de defesa das operadoras e não observa à celeridade do processo administrativo, conforme asseverado pelo art. 2º, caput, da Lei 9.784/99. Deve-se considerar a distribuição das demandas de forma individual e em tempo razoável, respeitado o fluxo natural de seu andamento.	10539	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 25	Ordinariamente, para fins de distribuição, as demandas sem composição serão apuradas individualmente.	No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	10540	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 25 - Parágrafo único	Não obstante a proposta de se retirar a possibilidade de agrupamento das demandas, a supressão se justifica pelo fundamento de que incidirá em prejuízo à defesa individualizada das demandas e à celeridade do processo administrativo.	10541	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 26	O órgão competente promoverá a distribuição de demandas sem composição para os fiscais, com alternância das operadoras fiscalizadas e na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	10542	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 26 - §1º	Considera-se fiscal o agente especialmente designado pela Diretoria de Fiscalização para exercício de atividades de fiscalização.	10543	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 26 - § 2º	Em regra, as demandas de uma operadora serão distribuídas a um único fiscal, exceto nas hipóteses em que a quantidade de demandas de determinada operadora seja superior à capacidade operacional de um fiscal, hipótese em que suas demandas serão distribuídas a mais de um fiscal.	10544	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 27	Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como sem composição, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art. 22.	10545	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão "não resolvida" empregada na minuta é mais abrangente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 27 - Parágrafo único	Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora ou pelo beneficiário, estes serão notificados, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresentem resposta.	As alterações intentam dispensar tratamento igualitário entre beneficiários e operadoras, garantindo-se a ambos a possibilidade de complementar informações e documentação. Ademais, resguarda-se o prestígio ao direito dos administrados ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei 9.784/99.	10546	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Outros	Art. 28	A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	10547	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Alteração	#####	Outros	Art. 29 - I	a lista da classificação residual de demandas sem composição e o apontamento de que elas estão aptas para lavratura de auto de infração na forma do art. 32;	O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	10548	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 29 - II	a recomendação de apresentação de Plano de Correção de Conduta, quando for o caso, observado o disposto nesta Resolução; e	O fiscal não pode determinar obrigação de fazer nos moldes prescritos pelo inciso II, pois se presume o cometimento de ato ilícito pela operadora. Ainda que seja possível a imposição desta obrigação de forma cautelar, é necessária a observância ao devido processo legal, notadamente diante dos ditames do art. 68 da Lei 9.784/99, que proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	10549	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 30	Considera-se resolvida a demanda pela adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução no âmbito da NIP, resultando na reparação de eventuais prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação ou no consentimento do beneficiário.	As alterações sugeridas visam esvaziar a percepção de que sempre se verificará danos ao beneficiário ou descumprimento de obrigação por parte da operadora, pois o escopo da atividade fiscalizatória deve ser a composição entre as partes, que, em alguns casos, poderá ser atestada mediante manifestação de consentimento do próprio beneficiário, independente da demonstração material à ANS.	10550	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O bem jurídico tutelado na espécie não é de titularidade do beneficiário reclamante, logo, não pode exercer o respectivo ato de disposição.
Alteração	#####	Outros	Art.30 - § 1º	A resolução da demanda deve ser exercida no mesmo prazo previsto do artigo 19 desta RN.	A alteração pretende aperfeiçoar e sintetizar a redação para tornar mais claro ao administrado o limite temporal hábil para composição entre o beneficiário e a operadora.	10551	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de redação.
Alteração	#####	Outros	Art.30 - § 2º	Nos casos de cobranças indevidas, considera-se Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, a apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga de forma indevida, acrescida de juros e correção monetária, nos prazos previstos no §1º deste artigo.	A redação da minuta apresentada pela ANS denota que a operadora seria obrigada a devolver a totalidade paga, não somente aquela paga de forma indevida. Assim, impõe-se tornar mais preciso o regime da devolução em dobro - que não corresponde ao total pago pelo consumidor, mas apenas da quantia cobrada indevidamente, em homenagem ao art. 42, parágrafo único, do CDC.	10552	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação está clara
Alteração	#####	Outros	Art. 31	Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração das demandas que subsistiram com constatação de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora.	De acordo com o artigo 29 da Lei 9.656/98, não é o procedimento que instaura o processo, mas o ato da autoridade competente. A alteração do termo %u201Cindícios%u201D pelo termo %u201Cconstatação%u201D evita que a presunção de veracidade do relato inicial se transforme em prova, devendo ser indicados com precisão os elementos que embasam a instauração do processo sancionador. Quanto à supressão do agrupamento, evita-se prejuízo à defesa individualizada das demandas e à celeridade do processo administrativo.	10553	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores.A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 32	Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.	A substituição do termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cevidências%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a lavratura do auto de infração, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento. A supressão do agrupamento agrega conformidade entre a forma de apuração e de penalização, pois com o agrupamento, nos moldes propostos ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	10554	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Exclusão	#####	Outros	Art. 32 - Parágrafo único		No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	10555	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 34 - IV	descrição dos atos ou fatos geradores, considerados como infrações, que poderá constar de relatório anexo, sendo vedada a acusação genérica;	O resumo é insuficiente para permitir a defesa diante da complexidade dos serviços de saúde suplementar, sendo necessária a descrição dos atos e fatos para a defesa do autuado. Deve-se retirar a presunção de culpa, pois há pressuposição, antes do recebimento da defesa, de existência de infração, violando o princípio da presunção de inocência. Por fim, a acusação genérica viola o Estado de Direito e permite excessos e arbitrariedade, sendo fundamental indicação precisa das irregularidades.	10556	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da minuta já revela a necessidade de a fundamentação apresentada ser adequada e suficiente para circunstanciar especificamente a situação fática que ensejou a lavratura do auto de infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 34 - Parágrafo único	§1º As incorreções ou omissões do auto de infração não acarretarão sua nulidade, quando não implicar em prejuízo à defesa do autuado.	Necessária a preservação do devido processo legal e da ampla defesa, de forma que toda vez em que houver prejuízo ao administrado, a nulidade deverá ser declarada. A contrário senso, se não houver prejuízo, não pode haver nulidade. Na redação proposta pela ANS o princípio da nulidade sem prejuízo é distorcido, pois se declara que a nulidade não prejudicará o autuado.	10557	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação do dispositivo, norteadas pelos princípios processuais da instrumentalidade e do prejuízo, preserva o contraditório e a ampla defesa.
Inclusão	#####	Outros	Art. 34	§2º O mesmo ato ou fato não poderá ensejar mais do que uma imputação infracional sob pena de nulidade.	A introdução do §2º explicita critério de grande relevância para a fiscalização da ANS, tendo em vista que a multiplicidade de hipóteses infracionais abordadas no regulamento torna possível a ocorrência de bis in idem, ou seja, a cominação de mais de uma infração ao mesmo ato ou fato gerador, o que violaria a regra insculpida no art. 2º, inciso VI, da Lei 9.784/99.	10558	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta proposição é desnecessária porquanto tal alegação é tese defensiva que deve ser aduzida e comprovada nos autos do processo administrativo sancionador.
Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Seção III Da Reparação Posterior Art. XX Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos previstos no art. 19 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração lavrado.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10559	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Art. XX [...] §1º O desconto previsto no caput somente será aplicável se a operadora apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, na petição em que apresentar sua defesa.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10560	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Art. XX [...] §2º Não será admitida como reparação da conduta, para efeito de obtenção do desconto, os seguintes casos: I %u2013 demandas relativas à negativa de cobertura para procedimento de urgência e emergência; II - cobertura garantida apenas por força de determinação judicial; III %u2013 quando constatado que a cobertura se deu no âmbito do SUS, desde que decorrente de negativa de cobertura indevida por parte da operadora; [...]	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10561	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Art. XX [...] IV - nos casos de procedimentos eletivos, ambulatorial ou hospitalar, quando a operadora não comprovar a efetiva realização do procedimento dentro do prazo previsto no caput; V - na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, quando não houver a prova inequívoca da devolução em dobro da quantia paga indevidamente, acrescida de juros e correção monetária; e VI - infrações de natureza efetivamente coletivas. [...]	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10562	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Art. XX [...] §3º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS. [...]	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10563	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Outros	Art. 35	Art. XX [...] §4º Na hipótese prevista no caput deste artigo, será elaborada decisão e o órgão técnico competente que lavrou o auto de infração ou a representação tomará as medidas cabíveis para viabilizar o pagamento.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	10564	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Alteração	#####	Outros	Art. 35	Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual poderá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações. A defesa também poderá se basear na falta de fundamento das alegações do demandado ou na orientação técnico-assistencial do profissional qualificado da operadora.	A preclusão não se aplica ao processo administrativo, pois a busca pela verdade dos fatos deve permitir a manifestação a qualquer momento e os princípios do processo civil não têm aplicação vinculante ao processo administrativo. A defesa também poderá se basear na falta de fundamento das alegações ou na orientação técnico-assistencial fundamentada do profissional qualificado da operadora, uma vez que não estará assentada apenas em prova documental.	10565	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhe são próprias. A aplicação da L. 9784/99 é subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. O instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido oportunamente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 1º	Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, poderá apresentá-lo juntamente com a defesa de que trata o caput.	A elaboração do Plano de Correção de Conduta deve ser faculdade da operadora e não uma obrigação de fazer sem prévio processo administrativo. Assim, a apresentação do plano será uma possibilidade resguardada à operadora, optando pelo prosseguimento do processo com oferecimento de defesa ou a apresentação do Plano de Correção de Conduta.	10566	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo às multas pecuniárias de cada infração, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Obrigar ao pagamento da totalidade das multas é excessivo, devendo-se permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global, valorizando-se o princípio que assegura ao administrado cumprir com sua obrigação de forma menos onerosa possível, conforme artigo 2º da Lei 9.784/99.	10567	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 4º		Obrigar ao pagamento da totalidade das multas é excessivo, devendo-se permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global, valorizando-se o princípio que assegura ao administrado cumprir com sua obrigação de forma menos onerosa possível, conforme artigo 2º, inciso VI, da Lei 9.784/99.	10568	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 7º	O requerimento previsto no § 3º deste artigo implica na desistência da apresentação de defesa e eventuais recursos, nos termos desta RN.	A exigência de confissão poderá tornar o processo mais rígido, deixando de atender ao interesse social de solução eficiente dos conflitos. O reconhecimento da ilicitude instaurará a insegurança jurídica, obstando que o ato seja revisto a qualquer tempo. Por isso, seria adequado, a exemplo de outros processos administrativos sancionatórios, compreender que o pagamento da multa, antes de exaurido o processo administrativo, representa apenas a desistência da apresentação da defesa ou do recurso.	10569	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 9º	Caso o interessado não efetue o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da intimação, o débito será inscrito na dívida ativa da ANS em seu valor total, sem o desconto de 40% (quarenta por cento), e o devedor será inscrito no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais %u2013 Cadin, desde que comprovado o recebimento da guia de pagamento pela operadora ou a sua disponibilização no Programa Transmissor de Arquivos (PTA) da ANS.	A comprovação do recebimento se calca no direito de o administrado ser devidamente cientificado de atos administrativos em processo de seu interesse, ainda que disponibilizados em meio de comunicação eletrônico, e que impliquem em limitação ou alteração de direitos dos quais é titular, atendendo ao disposto no art. 28 da Lei 9.784/99.	10570	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	No ofício de intimação para defesa já consta a informação dessa consequência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 37		A supressão do presente artigo se justifica pela possibilidade de a operadora poder apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos apurados a qualquer tempo, conforme assentado no art. 38 da Lei 9.784/99.	10571	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio art. 29 da Lei nº 9.656/1998. A aplicação da L. 9784/99 é somente subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. Demais disso, o instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido no momento oportuno.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 38	Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, bem como a deflagração de diligências, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo para atendimento.	A competência para emitir juízo de admissibilidade sobre os pedidos de produção de provas, dentre as quais a deflagração de diligências, não incumbe ao fiscal, mas sim ao responsável por coordenar o processo administrativo sancionador, como, por exemplo, o Chefe do Núcleo de Fiscalização da ANS.	10572	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Ademais o fiscal é o responsável pela atividade de instrução do processo administrativo sancionador, cabendo a ele fazer o juízo da pertinência ou não da prova solicitada.
Inclusão	#####	Outros	Art. 38	Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão do parágrafo único se fundamenta na importância de se assegurar a ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	10573	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Ademais o fiscal é o responsável pela atividade de instrução do processo administrativo sancionador, cabendo a ele fazer o juízo da pertinência ou não da prova solicitada.
Inclusão	#####	Outros	Art. 40	Parágrafo único. A Procuradoria Federal se manifestará previamente nos casos em que haja aplicação de multa em valores acima de R\$200.000,00 (duzentos mil reais) ou sanção de afastamento do cargo.	A inclusão do parágrafo único busca garantir a manifestação da PROGE quando for imprescindível se aferir a procedência técnico-jurídica da decisão administrativa que poderá infligir consequências gravosas à operadora, seja na dinâmica de seu quadro funcional ou no cumprimento de futuras obrigações pecuniárias, nos moldes previstos pela Resolução 243/2011 do Conselho Nacional de Seguros Privados CNSP.	10574	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A minuta, em seu art. 44 § 6º, já contempla a possibilidade de manifestação da Procuradoria, por solicitação do relator do recurso, mediante a ocorrência das hipóteses previstas.
Alteração	#####	Outros	Art. 41	Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	As alterações objetivam a mera adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	10575	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	A alteração do prazo recursal visa unificá-lo com o prazo previsto para a apresentação de defesa administrativa pela operadora, emprestando uniformidade às obrigações próprias das operadoras.	10576	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 42 - §1º	O recurso deverá ser dirigido à autoridade que proferiu a decisão e poderá ser protocolado na sede da ANS ou nos Núcleos da ANS, salvo possibilidade de apresentação por meio eletrônico, observando-se o disposto no art. 36, ou, nos casos de sustentação oral, conforme procedimento estabelecido pela Diretoria Colegiada.	A sustentação oral é interativa e contém outros atributos que amplificam o direito de defesa da operadora além da defesa escrita, permitindo esclarecer os fatos e firmar a convicção administrativa para consequente aplicação de sanção, sendo certo que a sua supressão acarretará em prejuízo substancial para os administrados, nos moldes previstos pelo Regimento Interno do Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização - CRSNSP.	10577	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Segundo o art. 29 da Lei nº 9.656/98, cabe à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.
Alteração	#####	Outros	Art. 42 - §3º	Os recursos terão efeito suspensivo.	A atribuição de efeito suspensivo aos recursos administrativos se justifica na medida em que o objeto das sanções, e consequentemente das razões recursais, se limita à procedência de aplicação da multa pecuniária, obrigação de pagar que não tem o condão de expor a risco a saúde dos beneficiários.	10578	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção pecuniária não é a única penalidade prevista.
Alteração	#####	Outros	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo às multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	10579	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 1º		Inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §1º.	10580	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 3º	Inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §3º. Ademais, obrigar ao pagamento da totalidade das multas é excessivo, devendo-se permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global.	10581	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 44 - §2º	Reconsiderada a decisão, será publicada a respectiva decisão, em extrato, no órgão de imprensa oficial e disponibilizada no PTA da ANS, com arquivamento posterior do processo.	10582	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo, se for o caso, ficam franqueados à consulta e extração de cópias por parte do interessado. Em caso de processo eletrônico, seu conteúdo será disponibilizado no ambiente próprio.
Alteração	#####	Outros	Art. 44 - §4º	O não conhecimento do recurso não impede a ANS de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal ou que viole a ordem pública.	10583	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 63 §2º da Lei 9784/99 ressalva que a revisão oficiosa, se inadmitido o recurso, é apenas no caso de ilegalidade.
Inclusão	#####	Outros	Art. 44	§5º Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	10584	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.
Alteração	#####	Outros	Art. 44 - §6º	§7º O processo será remetido à Procuradoria Federal junto à ANS para análise e manifestação, por solicitação da operadora, beneficiário, ou, de ofício pelos diretores da Agência, quando apresentar controvérsia jurídica relevante ou complexa, devidamente justificada nos autos, sendo o pedido apreciado pela Diretoria Colegiada.	10585	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O recorrente em suas razões pode alegar justificadamente que o caso ora analisado apresenta controvérsia jurídica relevante ou complexa e então requerer ao relator a a seu juízo que os autos sejam remetidos à Procuradoria Federal

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 44 - §7º		Com a alteração proposta ao §6º, esvazia-se o sentido desta previsão, pois já se reservará o direito de pedido de análise pela PROGE a qualquer Diretor e às partes da relação processual administrativa, que será apreciado e deliberado pela Diretoria Colegiada.	10586	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Perda de objeto por conta do não acatamento da alteração do art. 44 §6º
Exclusão	#####	Outros	Art. 44 - §8º		Com a alteração proposta ao §6º, esvazia-se o sentido desta previsão, pois já se reservará o direito de pedido de análise pela PROGE a qualquer Diretor e às partes da relação processual administrativa, que será apreciado e deliberado pela Diretoria Colegiada.	10587	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Perda de objeto por conta do não acatamento da alteração do art. 44 §6º
Alteração	#####	Outros	Art. 44 - §10	§9º No caso de provimento total do recurso, a decisão da Diretoria Colegiada será publicada, em extrato, no órgão de imprensa oficial e disponibilizada no PTA da ANS, com arquivamento posterior do processo.	A disponibilização do resultado do recurso se calca no direito de o administrado ser devidamente cientificado de atos administrativos em processo de seu interesse, ainda que disponibilizados em meio de comunicação eletrônico, e que impliquem em limitação ou alteração de direitos dos quais é titular, atendendo ao disposto no art. 28 da Lei 9.784/99.	10588	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo, se for o caso, ficam franqueados à consulta e extração de cópias por parte do interessado. Em caso de processo eletrônico, seu conteúdo será disponibilizado no ambiente próprio.
Alteração	#####	Outros	Art. 46	A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A substituição do termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento administrativo preparatório, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10589	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 47	Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	A unicidade do prazo de resposta é fundamental para conferir segurança jurídica e operacional para as operadoras e para a agência reguladora, pois retira a imprevisibilidade do ato, reduzindo a possibilidade de se induzir ao erro e impondo limites à discricionariedade administrativa.	10590	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Outros	Art. 48 - I	arquivamento da denúncia, caso não seja verificada evidência de infração; ou	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que porventura embasarão a continuidade da demanda bem como seu arquivamento, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10591	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa
Alteração	#####	Outros	Art. 48 - III	prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	Inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto à parte final do inciso III. Por outro lado, a substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a lavratura do auto de infração, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10592	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração, ato sempre fundamentado, exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 49	Cabe ao órgão competente para distribuição de demandas, realizá-la de forma planejada.	As alterações se justificam pelo princípio de que o agrupamento prejudicará a defesa individualizada das demandas e a celeridade do processo administrativo, violando, assim, o disposto no art. 2º, caput, da Lei 9.784/99. Ademais, a distribuição das demandas não é faculdade, mas ônus da ANS, pois incluído dentre suas atribuições legais e regulamentares.	10593	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 51	Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A substituição do termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a deflagração de procedimento sancionador por eventual infração cometida pela operadora, que não poderá se basear em meros indícios desprovidos de fundamento.	10594	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - I	instaurar o devido processo administrativo com vistas a apurar as irregularidades e instruir procedimento administrativo com os documentos que julgar pertinentes, observando-se, no que couber, as disposições do Título IX e na Subseção V da Seção I do Capítulo II do Título II, todos do Livro II;	A supressão do termo %u201Cindícios%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a deflagração de procedimento sancionador por eventual infração cometida pela operadora, que não poderá se basear em meros indícios desprovidos de fundamento. Com a supressão do §4º, exclui-se a remissão presente no dispositivo.	10595	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Basta indícios de infração para abertura de processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - II	notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A notificação do infrator não deve se fundamentar na discricionariedade do administrador, pois se trata de direito do administrado ter ciência do andamento de procedimentos administrativos que possam afetar direitos e interesses, sobretudo quando se situa em momento prévio à sua manifestação defensiva, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei 9.784/99.	10596	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Exclusão	#####	Outros	Art. 51 - V		As alterações propostas ao inciso II acarretam a supressão do inciso V, pois a notificação se torna condição sine qua non para prosseguimento do procedimento de representação, deixando de ser concretizada somente depois da avaliação discricionária da ANS.	10597	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Este dispositivo contempla na essência etapa importante do rito.
Exclusão	#####	Outros	Art. 51 - § 4º		Inexistindo agrupamento de demandas, instituto cuja pretensão de criação está prevista no art. 25 da minuta de Resolução Normativa, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §4º.	10598	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatado em decorrência do fim do agrupamento de demandas, como regra geral.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 51 - § 7º	§6º O disposto no §5º deste artigo não se aplica aos processos envolvendo as operadoras que tiveram o cancelamento de sua autorização de funcionamento ou registro em razão de cisão, fusão ou incorporação.	Alteração devida em virtude do novo sequenciamento dos parágrafos ocasionados pela supressão do §4º.	10599	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas quanto a necessidade de renumeração dos parágrafos
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - § 8º	§7º Identificadas evidências de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar que tenham como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial ou, não se relacionando à cobertura assistencial, afetem o beneficiário diretamente pela conduta e a situação seja passível de intermediação, os órgãos da ANS deverão comunicar tais fatos à Diretoria de Fiscalização, para adoção das providências cabíveis, na forma desta Resolução.	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento da representação, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10600	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Bastam indícios de descumprimento da regulamentação setorial pertinente para que tal comunicação seja realizada.
Alteração	#####	Outros	Art. 52	As operadoras classificadas nas faixas %u201CB%u201D e %u201CC%u201D de desempenho serão notificadas para, querendo, elaborar e apresentar Plano de Correção de Conduta, na forma definida em normativo específico, salvo se a análise temática a ser feita pela Diretoria de Fiscalização apontar número reduzido de demandas e ainda a falta de unidade entre elas que justifiquem a adoção da medida.	A elaboração do Plano de Correção de Conduta deve ser faculdade da operadora e não uma obrigação de fazer sem prévio processo administrativo. Assim, ao se classificar as demandas para posterior lavratura do auto, o fiscal recomendaria a apresentação do plano como uma etapa prévia, de forma que a operadora opte pelo prosseguimento do processo e ofereça defesa ou apresente o Plano de Correção de Conduta.	10601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Outros	Art. 52 - § 1º	A apresentação do Plano de Correção de Conduta corresponde ao compromisso de realização de ações que visem atender aos eventos observados a partir da análise do escopo das demandas nos processos sancionadores, cuja identificação compete à própria operadora.	A apresentação do Plano de Correção de Conduta não necessariamente se baseará em irregularidades, mas poderá se vincular à otimização de processos e eventos passíveis de fiscalização. Ademais, inexistindo agrupamento de demandas, o teor do plano deverá se inspirar nos diferentes processos sancionadores que envolvem a operadora.	10602	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 52 - § 2º	A recomendação para elaboração de Plano de Correção de Conduta se dará no mesmo ato de notificação da lavratura de auto de infração.	Não se pode determinar obrigação de fazer, pois se presume o cometimento de ato ilícito pela operadora. Ainda que seja possível a imposição desta obrigação de forma cautelar, é necessária a observância ao art. 68 da Lei 9.784/99, que proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer. Igualmente, inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto à parte final do §2º.	10603	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Outros	Art. 53	A operadora que apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo com os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico e demonstrar o cumprimento do plano, fará jus a desconto da penalidade em 10% (dez por cento) para as classificadas na faixa B e 20% (vinte por cento) para as classificadas na faixa C, acarretando o encerramento do processo administrativo sancionador.	Com a alteração do caput, dá-se um fim no processo. A proposta é tornar facultativa a apresentação do Plano de Correção de Conduta e gerar o arquivamento se atendido o plano, anulando as multas e atendendo ao efeito sancionador do processo. Ao ser apresentado o plano, a operadora poderá requerer o arquivamento dos autos ou apresentar uma proposta de atenuante do valor do(s) auto(s), de acordo com a sua faixa.	10604	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - I		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	10605	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	10606	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 62 - § 1º	A medida prevista no inciso III do art. 61 poderá ser adotada a qualquer tempo, em qualquer ciclo, em face da observância de evidências de graves anormalidades técnico-assistenciais e/ou econômico-financeiros.	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a deflagração de Intervenção Fiscalizatória, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10607	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão foi empregada com propriedade técnica.
Alteração	#####	Outros	Art. 65	A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III da presente Resolução, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, se dará na forma dos artigos subsequentes.	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a aceitação e consequente andamento da denúncia em epígrafe, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10608	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Basta indícios de infração para abertura de processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 68	Após a análise do artigo anterior, havendo evidências de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III, será lavrado auto de infração, seguindo o fluxo previsto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	A substituição do termo %u201Cindício%u201D por %u201Cevidência%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a lavratura do auto de infração, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10609	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mero indício de infração à regularização setorial já é suficiente para a abertura de processo sancionador, por meio do auto de infração
Inclusão	#####	Outros	Art. 69	§6º O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão do referido dispositivo almeja assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	10610	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 1º	O pagamento da multa pecuniária determinada pela operadora a Agência Nacional de Saúde Suplementar não exime a operadora do dever de reparar a conduta junto ao beneficiário. Caso a conduta da operadora já tenha materializado o dano de tal forma que, não seja possível realizar a reparação através de solução da demanda do beneficiário, deverá a operadora promover o reembolso das despesas suportadas pelo beneficiário devido a sua infração.	Mesmo com o aprimoramento do mecanismo de fiscalização da agência, não de solução efetiva para o consumidor. Caso a operadora não realiza a reparação voluntária e eficaz em sede de NIP, posteriormente será multada e, o dano ao beneficiário não será reparado. Por exemplo: negativa de um procedimento, não autorizado em sede de NIP e, realizado pelo beneficiário de forma particular com despesa de R\$ 5.000,00. Qual será a ação que garantirá ao beneficiário a reparação deste dano?	10611	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Inclusão	#####	Outros	Art. 1º	Fica criado o canal exclusivo para as operadoras para esclarecimento de dúvidas acerca de coberturas do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, com prazo para resposta no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis.	Criação de um canal interativo e de rápido e fácil acesso a ANS para esclarecimento de dúvidas quanto a coberturas de procedimentos e outros. Uma vez acessado pela operadora para não infringir a nenhuma normativa, receba resposta rápida para agir em tempo junto ao beneficiário, garantindo assim a solução preliminar do conflito antes de gerar demanda. Atualmente, muitos códigos de procedimentos e ou técnicas ficam a margem do Rol de Procedimentos, restando dúvidas as operadoras.	10612	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Outros	Art. 77	A ANS aplicará as penalidades descritas no art. 84, de forma isolada ou cumulativamente, considerando a gravidade e o porte econômico das operadoras.	A ANS não tem atribuição legal para aplicar a pena de acordo com as consequências do caso, sendo esta aferição de competência exclusiva do Poder Judiciário. Trata-se de conceito subjetivo, que comporta previsão em cada um dos tipos infrativos. Com efeito, a Lei 9.656/98 define que não se podem criar outros critérios senão aqueles previstos em lei.	10613	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As consequências do caso estão previstas no âmbito das agravantes e atenuantes, sendo completamente compatível com qualquer norma de aplicação de penalidade.
Exclusão	#####	Outros	Art. 77 - Parágrafo único		A supressão do parágrafo único se justifica pelo fato de que a ANS pode apreciar a conduta, mas não pode escalonar o grau de culpabilidade dos administrados, critério analítico este que se insere na esfera de competência do Poder Judiciário.	10614	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Obedecido o princípio da legalidade, sobretudo em suas vertentes escrita e estrita, há proposição específica de sanção para a responsabilização tanto para pessoa jurídica quanto para pessoa natural. A pessoa natural será sancionada, conforme o caso, apenas após ser percorrido o devido processo legal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 81 - Parágrafo único	A supressão do parágrafo único se justifica pelo fato de que a ANS pode apreciar a conduta, mas não pode escalonar o grau de culpabilidade dos administrados, critério analítico este que se insere na esfera de competência do Poder Judiciário.	10615	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Obedecido o princípio da legalidade, sobretudo em suas vertentes escrita e estrita, há proposição específica de sanção para a responsabilização tanto para pessoa jurídica quanto para pessoa natural. A pessoa natural será sancionada, conforme o caso, apenas após ser percorrido o devido processo legal.
Alteração	#####	Outros	Art. 83 - IV	circunstâncias incidentes pelo oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta, quando for o caso;	10616	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Alteração	#####	Outros	Art. 83 - §3º	O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II do art. 76 desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	10617	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Inclusão	#####	Outros	Art. 83	§4º A multa base prevista no inciso I será reduzida em 50% no caso de operadoras do segmento odontológico.	10618	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Em nome da isonomia, não é cabível essa distinção, sob pena de outros segmentos do mercado também solicitarem tratamento diferenciado. Há outros critérios de dosimetria da pena, em especial agora o que leva em conta o faturamento da operadora que contemplam de uma maneira geral a proporcionalidade para as operadoras cujo o ticket médio é inferior.
Alteração	#####	Outros	Art. 87	Serão consideradas as circunstâncias incidentes pelo não oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta, na forma disposta nesta Resolução.	10619	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 88 - II	ter a infração da operadora resultado na morte do beneficiário.	A demonstração do nexo de causalidade é fundamental para se considerar a morte do beneficiário como agravante para cálculo e aplicação do valor da multa pecuniária, diante da necessidade de se comprovar a efetiva concorrência da conduta da operadora para o atingimento do óbito do beneficiário.	10620	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade de comprovação inequívoca do nexo causal.
Alteração	#####	Outros	Art. 88 - Parágrafo único	A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa e, a descrita no inciso II, no acréscimo de 50% (cinquenta por cento).	A redução do percentual de acréscimo ao valor da pena base se justifica pela necessidade de se reduzir o incremento no peso das agravantes hoje vigentes e propostas nesta Consulta Pública. Reconhece-se a permanência do agravamento em razão da morte do beneficiário, mas é necessário conferir maior proporcionalidade à multa para que não represente ônus insuportável à operadora.	10621	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Alteração	#####	Outros	Art. 90	No caso de infrações individuais que produzam efeitos de natureza coletiva, o valor da multa pecuniária fixada poderá ser aumentado em até vinte vezes, até o limite estabelecido no inciso II do art. 84, observados os seguintes parâmetros de proporcionalidade:	A delimitação de incidência do multiplicador de efeito coletivo às infrações individuais é fundamental na medida em que se faz importante diferenciá-las das infrações coletivas por natureza e das infrações que não impliquem prejuízo direto aos beneficiários.	10622	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem condutas com aptidão de atingir uma coletividade determinável de sujeitos, transcendendo a esfera meramente individual, que demandam um tratamento jurídico próprio
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - I	I - de 1 (um) a 1.000 (mil) beneficiários atingidos diretamente: até 1 (uma) vez o valor da multa;	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10623	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 90 - II	de 1.001 (mil e um) a 20.000 (vinte mil) beneficiários atingidos diretamente: até 5 (cinco) vezes o valor da multa;	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10624	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - III	de 20.001 (vinte mil e um) a 100.000 (cem mil) beneficiários atingidos diretamente: até 10 (dez) vezes o valor da multa;	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10625	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - IV	de 100.001 (cem mil e um) a 200.000 (duzentos mil) beneficiários atingidos diretamente: até 15 (quinze) vezes o valor da multa;	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10626	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 90 - V	de 200.001 (duzentos mil e um) a 1.000.000 (um milhão) de beneficiários atingidos diretamente: até 20 (vinte) vezes o valor da multa; ou	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10627	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - VI	a partir de 1.000.001 (um milhão e um) beneficiários atingidos diretamente: 20 (vinte) vezes o valor da multa.	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10628	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Outros	Art. 90 - § 4º	Para efeito de aplicação do caput deste artigo, às operadoras classificadas como Administradoras de Benefícios, considerar-se-á como número de vidas administradas o total de beneficiários atingidos diretamente nos contratos de planos de saúde coletivos nos quais atue, direta ou indiretamente, observando o disposto no §8º deste artigo.	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10629	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos") e é fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 90 - § 8º	Para fins de definição dos beneficiários atingidos diretamente, considerar-se-á a efetiva demonstração do dano em desfavor do beneficiário.	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa, o qual deverá ser comprovado pelos beneficiários reclamantes.	10630	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Exclusão	#####	Outros	Art. 90 - § 8º - I		Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10631	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Exclusão	#####	Outros	Art. 90 - § 8º - II		Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10632	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 90 - § 8º - III	Para a boa utilização do fator multiplicador de efeito coletivo, há de se estabelecer critério preciso, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	10633	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Inclusão	#####	Outros	Art. 90	§9º No caso de infrações individuais que produzam efeitos de natureza coletiva, o auto de infração deverá indicar de forma expressa os elementos e circunstâncias considerados para aferição dos respectivos efeitos.	10634	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Outros	Art. 94	Operar produto não registrado na ANS. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.	10635	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Outros	Art. 95	Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa, de ofício, por ato da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais); Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.	10636	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A conduta de operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa é vedada tanto para a hipótese em que a ANS suspenda de ofício quanto para a hipótese em que a suspensão do produto ocorre a pedido.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 96	Operar sistemas de desconto ou de garantia de preços diferenciados vedados em lei ou regulamentos: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão se destina a prestigiar o princípio da legalidade em sua acepção ampla, o da normatividade, de forma que somente seja punida a operação de sistemas de descontos vedados expressamente em lei ou demais regulamentos, resguardando o exercício da livre iniciativa e da autonomia empresarial.	10637	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conduta já prevista na RN n.º 124/06 e com idêntica redação. Devem-se observar os parâmetros definidos na lei em sentido formal
Alteração	#####	Outros	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que não possam receber novos beneficiários por serem incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Pretende-se tornar mais clara a dicção regulamentar, de forma a vedar a inclusão incompatibilizada de novos beneficiários, entendidos coletivamente, ressalvadas as hipóteses já previstas em regulamento. A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo sancionamento mais brando.	10638	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais comparando com o artigo 99. O presente dispositivo se refere à situação específica da regra de transição da RN nº 195, enquanto o artigo 99 trata de maneira geral a conduta. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 99	Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo sancionamento mais brando.	10639	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Outros	Art. 99	§1º Não incide na conduta prevista no caput a operadora que comprove ter sido induzida ao erro no momento da admissão de beneficiário.	A excludente de responsabilidade nos casos de indução ao erro se justifica em virtude de haver hipóteses em que a operadora confirma a contratação a partir de documentos com aparência de lícitude.	10640	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 99	§2º As sanções serão aplicadas em desfavor da administradora de benefícios que tenha estipulado o contrato de assistência à saúde entre a operadora e a pessoa jurídica contratante.	A inclusão das administradoras de benefícios se baseia no princípio de que todas as entidades da cadeia de saúde suplementar sejam sancionadas por sua conduta. A administradora de benefícios, por estipular o contrato, deve ser a responsável por aferir a validade dos documentos de elegibilidade.	10641	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Outros	Art. 101	Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo sancionamento mais brando.	10642	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 101 - Parágrafo único	O valor da multa pecuniária sofrerá acréscimo de acordo com os seguintes critérios: I %u2013 contratos com até 03 (três) vidas: R\$5.000,00 (cinco mil reais) II - contratos de até 30 (trinta) vidas: R\$15.000,00 (quinze mil reais); III %u2013 contratos com mais de 30 (trinta) vidas: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	A alteração do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações ligadas a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa, que, no caso, deverá ser lastreado na quantidade de beneficiários do contrato em questão.	10643	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A forma de cálculo do fator multiplicador de efeito coletivo está prevista no artigo 90, sendo o local adequado para contribuição e análise.
Exclusão	#####	Outros	Art. 102		A supressão se justifica pois a verificação da regularidade da atividade empresarial individual não deve competir à operadora, pois se trata de obrigação estatal e fazendária, razão pela qual a apresentação de documentação que reúna requisitos mínimos de veracidade e legalidade é suficiente para concretizar a contratação.	10644	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 103	Deixar de cumprir a normatização vigente referente às condições para ingresso de mantenedor ou patrocinador em entidade de autogestão: Sanção - advertência; Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo sancionamento mais brando.	10645	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 105	Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, tratando-se de obrigações estritas à relação entre operadora e ANS, merecendo, assim, sancionamento mais brando.	10646	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Outros	Art. 105 - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inexistência de natureza coletiva na infração, pois a falta de comunicação, per si, não gera efeitos coletivos, mas tão somente um descumprimento de obrigação na relação entre operadora e ANS.	10647	Contribuição acatada	Texto incorporado	Supressão, porque, de fato, inexistente natureza coletiva na infração. No mesmo sentido, foi suprimido, também, o parágrafo único do artigo 108.
Alteração	#####	Outros	Art. 106	Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência.	10648	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 107	Descrédenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS, a ser concedida em até 60 (sessenta) dias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa. A estipulação de prazo para decisão da ANS intenta evitar punições que afrontem a segurança jurídica, como aquelas relativas a eventos ocorridos em momento pretérito remoto. Ademais, é desarrazoado manter indefinidamente prestador hospitalar em sua rede enquanto não se prolata decisão administrativa, impondo ônus injustificável à operadora.	10649	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura de fixação de prazo para resposta do órgão regulador no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descrédenciamiento do prestador.
Exclusão	#####	Outros	Art. 107 - Parágrafo único		A supressão do teor original do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva ao tipo infrativo, não subsistindo razões para a manutenção do fator multiplicador do valor da multa.	10650	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da contribuição feita para suprimir o efeito coletivo no caso de deixar de comunicar à ANS a substituição de rede hospitalar, contribuição acatada, o presente dispositivo notadamente produz efeitos de natureza coletiva, uma vez que o descrédenciamiento atinge a coletividade.
Alteração	#####	Outros	Art. 107 - Parágrafo único	Não se aplica a regra do caput nas hipóteses de encerramento ou suspensão das atividades do prestador hospitalar ou em decorrência de pedido expresso apresentado à operadora.	A inclusão do teor para o parágrafo único se deve ao fato de que devem ser eximidas de punição as operadoras que venham a descrédenciar prestador hospitalar por iniciativa única e exclusiva da rede prestadora, sem que a operadora tenha dado causa a quebra do vínculo outrora estabelecido.	10651	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descrédenciamiento do prestador.
Alteração	#####	Outros	Art. 109	Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; Multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, já que estão sob análise prestadores não hospitalares, com potencial de impacto limitado em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10652	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Outros	Art. 109 - Parágrafo único		A supressão do teor original do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva ao tipo infrativo, não subsistindo razões para a manutenção do fator multiplicador do valor da multa.	10653	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da contribuição feita para suprimir o efeito coletivo no caso de deixar de comunicar à ANS a substituição de rede hospitalar, contribuição acatada, o presente dispositivo notadamente produz efeitos de natureza coletiva, uma vez que a inobservância da equivalência na substituição de prestadores atinge a coletividade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 109	§1º A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual.	A inclusão do §1º se ampara no fato de que casos isolados e individuais merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, haja vista a abrangência do dano causado.	10654	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O dispositivo notadamente produz efeitos de natureza coletiva, uma vez que a inobservância da equivalência na substituição de prestadores atinge a coletividade.
Inclusão	#####	Outros	Art. 109	§2º Não se aplica a regra do caput nas hipóteses de encerramento ou suspensão das atividades do prestador não hospitalar ou em decorrência de pedido expresso apresentado à operadora.	A inclusão do §2º se justifica para eximir de punição as operadoras que venham a descredenciar prestador não hospitalar por iniciativa única e exclusiva da rede prestadora, sem que a operadora tenha dado causa a quebra do vínculo outrora estabelecido.	10655	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descredenciamento do prestador.
Alteração	#####	Outros	Art. 111	Restringir, sem previsão legal ou contratual, a atividade do prestador de serviço: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	A liberdade da atividade do prestador não é irrestrita, devendo se pautar em parâmetros regulamentares e na previsão contratual. Assim, preserva-se tanto a atividade da operadora quanto os direitos do consumidor. Igualmente, não pode haver limitantes que tenham conteúdo capaz de macular a lei. A redução do valor de multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com impacto na relação entre operadora e prestador, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação.	10656	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ajuste do texto de forma a deixar claro o fim colimado. A expressão "liberdade de exercício " foi substituída por "liberdade de vinculação"
Alteração	#####	Outros	Art. 112	Deixar de observar as regras estabelecidas pela normatização vigente para a aplicação do índice de reajuste definido pela ANS, pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde, em situações específicas: Sanção %u2013 advertência. Multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais).	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10657	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 113	Deixar de cumprir a normatização vigente relativa ao padrão essencial obrigatório para as informações trocadas entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, sobre o atendimento prestado a seus beneficiários, exceto em relação ao envio de informações periódicas obrigatórias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, consistente no descumprimento de obrigações da relação entre ANS e operadora, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10658	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Outros	Art. 113	Parágrafo único. Não se aplica o caput nos casos em que seja demonstrado que o descumprimento ocorreu por conduta do prestador de serviço de saúde.	Não se pode permitir a punição da operadora por falta de providência de um terceiro, no caso o prestador, o qual pode não cumprir com a obrigação que lhe incumbe, como, por exemplo, utilizar sistema do Padrão TISS compatível para a troca adequada de informações.	10659	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora é o órgão regulado pela ANS cabendo a ela zelar pelo cumprimento das obrigações impostas pelos normativos setoriais vigentes.
Alteração	#####	Outros	Art.113 - A	Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde, salvo se demonstrado que a operadora notificou o prestador sobre a formalização do instrumento: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Não se pode permitir a punição da operadora por desídia do prestador que não cumpre a obrigação que lhe incumbe, sobretudo nas hipóteses em que a operadora adotou as providências capazes de constituir em mora o prestador. A redução do valor se justifica por ser conduta menos gravosa, consistente no descumprimento de obrigações da relação entre ANS e operadora, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10660	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora é o órgão regulado pela ANS cabendo a ela zelar pelo cumprimento das obrigações impostas pelos normativos setoriais vigentes.
Alteração	#####	Outros	Art. 117	Realizar, sem autorização prévia, atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Os atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário são condutas graves do ponto de vista empresarial, inclusive, merecendo sanção pecuniária e de suspensão capaz de reprimir adequadamente a conduta desautorizada. Ademais, outros órgãos, como o CADE, têm atribuição para punir atos de natureza empresarial considerados irregulares, não incumbindo exclusivamente à ANS tal mister.	10661	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação do dispositivo é clara e não traz inovação em relação à RN 124;

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 117	Art. XX. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A regulamentação da ANS estabelece obrigações acessórias e secundárias %u2013 como comunicação pessoal aos beneficiários %u2013 que não implicam em dano amplo e irrestrito tampouco em violação de normas de gestão empresarial e societária, merecendo sanção compatível com a gravidade da conduta. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10662	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 120	Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10663	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 124	Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais); Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	A adequação do valor da multa se justifica por se tratar de conduta igualmente gravosa, não merecendo tratamento diferenciado entre a alienação e a aquisição de carteira irregularmente. Aplica-se, na espécie, o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10664	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Exclusão	#####	Outros	Art. 128		A supressão do artigo em sua integralidade visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS com competência para tanto. Assim, a manutenção do artigo 129 atende ao propósito da norma, que é punir o não atendimento às requisições administrativas.	10665	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 128. - §1º	A supressão do artigo em sua integralidade visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS com competência para tanto. Assim, a manutenção do artigo 129 atende ao propósito da norma, que é punir o não atendimento às requisições administrativas.	10666	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Exclusão	#####	Outros	Art. 128. - §2º	A supressão do artigo em sua integralidade visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS com competência para tanto. Assim, a manutenção do artigo 129 atende ao propósito da norma, que é punir o não atendimento às requisições administrativas.	10667	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Exclusão	#####	Outros	Art. 128. - §3º	A supressão do artigo em sua integralidade visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS com competência para tanto. Assim, a manutenção do artigo 129 atende ao propósito da norma, que é punir o não atendimento às requisições administrativas.	10668	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Exclusão	#####	Outros	Art. 128. - §4º	A supressão do artigo em sua integralidade visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS com competência para tanto. Assim, a manutenção do artigo 129 atende ao propósito da norma, que é punir o não atendimento às requisições administrativas.	10669	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 129	Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00.	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10670	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 130	Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10671	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 130. - §1º	As penalidades previstas neste artigo somente serão aplicadas isoladamente nos casos em que o não envio ou o envio da informação periódica fora do prazo não tiver sido computado no cálculo do indicador de fiscalização previsto no artigo 4º, em razão deste não ter sido calculado por qualquer das razões descritas na ficha técnica constante do anexo I da mesma norma.	Com o propósito de assegurar segurança jurídica ao cumprimento das obrigações das operadoras, a alteração busca estabelecer critério objetivo para incidência do tipo infrativo, qual seja, período temporal, pois o termo %u2013irregular%u2013 comporta interpretação ampla.	10672	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O envio fora do prazo já se caracteriza o não envio. O envio irregular é mais amplo, pois assegura que o encaminhamento seja feito na forma da normatização vigente, e não forma diversa.
Inclusão	#####	Outros	Art. 130	§6º Aplica-se a circunstância atenuante prevista no art. 89 nos casos em que a operadora adotou as medidas necessárias para assegurar o envio das informações tempestivamente.	A inclusão de circunstância atenuante objetiva privilegiar a operadora que tenha, comprovadamente, encetado todas as medidas disponíveis para garantir o envio tempestivo das informações, ainda que por fato alheio à sua vontade não venha a se confirmar.	10673	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Isso pode ser alegado no âmbito da fase prévia à representação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 134	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10674	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 134. - §1º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10675	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 134. - §2º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10676	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 134. - §3º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10677	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 134. - §4º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10678	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 134. - §5º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10679	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 135		A imposição de multa no caso de descumprimento da Intervenção Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Intervenção Fiscalizatória diante da imputação cumulativa de multa pecuniária com a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10680	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 135. - §1º		A imposição de multa no caso de descumprimento da Intervenção Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Intervenção Fiscalizatória diante da imputação cumulativa de multa pecuniária com a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10681	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 135. - §2º		A imposição de multa no caso de descumprimento da Intervenção Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Intervenção Fiscalizatória diante da imputação cumulativa de multa pecuniária com a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10682	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 135. - §3º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Intervenção Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Intervenção Fiscalizatória diante da imputação cumulativa de multa pecuniária com a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10683	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Outros	Art. 135. - §4º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Intervenção Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração que ensejem a sua abertura. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Intervenção Fiscalizatória diante da imputação cumulativa de multa pecuniária com a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	10684	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Alteração	#####	Outros	Art. 136	Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	10685	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 137. - I	procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$28,00 - e consultas - R\$53,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10686	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - II	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10687	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - III	III %u2013 internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente hospitalar: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10688	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Outros	Art. 137. - IV		A exclusão do inciso IV se justifica pela reunião dos incisos I e II e pela reordenação dos dispositivos.	10689	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os critérios para definição dos incisos serão mantidos, dado a sua tecnicidade e estudos feitos em fase anterior à disponibilização da minuta em consulta pública.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 138. - I	procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$23,00 - e consultas - R\$53,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10690	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - II	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10691	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - III	internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente hospitalar: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10692	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Outros	Art. 138. - IV		A exclusão do inciso IV se justifica pela reunião dos incisos I e II e pela reordenação dos dispositivos.	10693	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os critérios para definição dos incisos serão mantidos, dado a sua tecnicidade e estudos feitos em fase anterior à disponibilização da minuta em consulta pública.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 139	Deixar de garantir cobertura prevista em lei, nos casos de urgência e emergência, acarretará em agravamento de 50% (cinquenta por cento) da multa pecuniária aplicável ao tipo infrativo.	Os casos de urgência e emergência podem ser aplicáveis a todas as hipóteses de negativa de cobertura, razão pela qual a sua consideração como efeito agravante se aplica de forma mais adequada para a quantificação do valor da multa.	10694	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Outros	Art. 139. - §1º	Parágrafo único. Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, o valor da multa sofrerá agravamento de 50% (cinquenta por cento), desde que comprovado o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o óbito.	A demonstração do nexo de causalidade é fundamental para se considerar a morte do beneficiário como agravante, diante da necessidade de se comprovar a efetiva concorrência da conduta da operadora, no caso por meio da negativa de cobertura, para o atingimento do óbito do beneficiário. Reconhece-se a permanência do agravamento em razão da morte do beneficiário, mas é necessário conferir maior proporcionalidade à multa para que não represente ônus insuportável à operadora.	10695	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Exclusão	#####	Outros	Art. 139. - §2º		A transformação dos eventos de urgência e emergência em fator agravante para o cálculo das multas por negativa de cobertura não justifica a manutenção do §2º nos moldes propostos.	10696	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Outros	Art. 141	Deixar de promover o reembolso integral na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei:	Como se trata de demanda assistencial, em que existem previsões normativas sobre valores e limites do reembolso, o núcleo infrativo deve se limitar à providência de a operadora efetivamente proceder ao reembolso.	10697	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação do dispositivo está clara ainda mais quando comparada com o reembolso de natureza não assistencial

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 141. - I	procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$23,00 - e consultas - R\$53,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10698	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - II	procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10699	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - III	internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente hospitalar: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. Multas nos valores propostos são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa, sendo necessárias balizas limitadoras. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	10700	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Outros	Art. 141. - IV		A exclusão do inciso IV se justifica pela reunião dos incisos I e II e pelo reordenamento dos dispositivos.	10701	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os critérios para definição dos incisos serão mantidos, dado a sua tecnicidade e estudos feitos em fase anterior à disponibilização da minuta em consulta pública.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 141	§1º. O reembolso dos valores ao beneficiário, acrescidos de juros, correção monetária e até 1/3 do valor devido, implicará no encerramento do presente processo sem aplicação de penalidades. §2º. A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual.	A inclusão do §1º se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo melhor tratamento das demandas individuais e a resolução em favor do consumidor. Quanto à inclusão do §2º, arrima-se no fato de que casos isolados, individuais, merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, diante da abrangência do dano causado, empregando-se, também, caráter coletivo ao núcleo infrativo do caput.	10702	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A presente infração não tem natureza coletiva
Alteração	#####	Outros	Art. 143	Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei ou no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência; multa de 10.000,00 (dez mil reais).	A inclusão da previsão contratual visa unificar os artigos 143 e 144, abrangendo amplamente as hipóteses de descumprimento dos instrumentos norteadores da atividade empresarial dos planos de saúde. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10703	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como utilizado em outros dispositivos, a divisão de violação à lei e violação ao contrato se mostra técnica e adequada. Quanto ao valor, para esse caso específico, que não se confunde com negativa de cobertura, a conduta é mais reprovável no caso de violação à lei a violação ao contrato; mostrando-se proporcional tal sanção. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 144		A supressão integral do presente artigo se justifica diante da unificação, no artigo 143, das hipóteses de imposição de obstáculos às coberturas legais e contratuais.	10704	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como utilizado em outros dispositivos, a divisão de violação à lei e violação ao contrato se mostra técnica e adequada. Quanto ao valor, para esse caso específico, que não se confunde com negativa de cobertura, a conduta é mais reprovável no caso de violação à lei a violação ao contrato; mostrando-se proporcional tal sanção.
Alteração	#####	Outros	Art. 145	Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10705	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 147	Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com possibilidade de dano reversível em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10706	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 148	Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por meio de seleção de risco vedada pela normatização: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta com gravidade que merece ser sopesada e com possibilidade de dano reversível em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10707	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 149	Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta com gravidade que merece ser sopesada e com possibilidade de dano reversível em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10708	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 150	Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta com gravidade que merece ser sopesada e com possibilidade de dano reversível em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10709	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 151	Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10710	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 152	Descumprir a normatização vigente quanto às informações prestadas no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Deve-se avaliar as condutas a partir da sua concretização, ou seja, no caso, a partir das informações efetivamente prestadas ao beneficiário. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta com baixo impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10711	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 154. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10712	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 154. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10713	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 154. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10714	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 155	Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou no contrato:	A ANS já possui regulamentação sobre reajuste aplicável a contrato de plano individual antigo e não adaptado, devendo-se incluir essa obrigatoriedade de observância no caput do dispositivo. Busca-se contemplar as normas e os demais atos produzidos pela Agência no tocante ao reajuste, uma vez que tal determinação não se vincula somente às disposições contratuais.	10715	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Compatibilização com o art. 12 da RN 171
Alteração	#####	Outros	Art. 155. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10716	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 155. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10717	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 155. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10718	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10719	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10720	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 156. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	10721	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Outros	Art. 157. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 11.250,00 (onze mil duzentos e cinquenta reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	10722	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da
Alteração	#####	Outros	Art. 157. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ R\$33.750,00 (trinta e três mil setecentos e cinquenta reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	10723	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 157. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	10724	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da
Exclusão	#####	Outros	Art. 157. ? Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10725	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como o próprio contribuinte informou, é possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 158. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10726	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 158. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10727	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 158. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos.	10728	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 158. ? Parágrafo único		A supressão do parágrafo único se justifica diante da gravidade da sanção já proposta e do prejuízo tipicamente coletivo do dano, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10729	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 159. - I	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10730	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 159. - II	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10731	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 159. - III	nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza ao tipo estabelecido, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos.	10732	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança.
Exclusão	#####	Outros	Art. 159. ? Parágrafo único		A supressão do parágrafo único se justifica diante da gravidade da sanção já proposta e do prejuízo tipicamente coletivo do dano, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10733	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 161	Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10734	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 162	Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10735	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 163	Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10736	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Inclusão	#####	Outros	Art. 164	Parágrafo único. Para efeitos de aplicação das infrações desta Subseção, a devolução em dobro dos valores devidos ao beneficiário, acrescidos de juros e correção monetária, implicará no encerramento do processo sem aplicação de penalidades.	A inclusão do parágrafo único se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	10737	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	No âmbito da Resolução Voluntária, a operadora poderá comprovar a devolução em dobro.
Alteração	#####	Outros	Art. 165. - I	nos casos em que os valores devidos por procedimento não superem o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento. A inclusão da previsão de advertência aos incisos I e II se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10738	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 165. - II	nos casos em que os valores devidos por procedimento superem o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não sejam maiores que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento. A inclusão da previsão de advertência aos incisos I e II se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10739	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.
Alteração	#####	Outros	Art. 165. - III	nos casos em que os valores devidos por procedimento superem o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento.	10740	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.
Alteração	#####	Outros	Art. 167	Negar ao beneficiário carteira de identificação adequada, na forma contratual e da normatização vigente, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A negativa se vincula a uma solicitação prévia e a operadora deve emitir negativa expressa que frustre a expectativa do beneficiário. Quanto à retirada da dificuldade de acesso, trata-se de efeito inerente ao tipo, merecendo tratamento normativo apenas a negativa de cobertura. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10741	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A apresentação da carteira de indentificação já decorre da mera contratualização.
Exclusão	#####	Outros	Art. 167. - Parágrafo único		A supressão do parágrafo único visa conferir maior clareza ao artigo e harmonizar o conteúdo do dispositivo com as alterações sugeridas ao caput.	10742	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 168	Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações relevantes sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);	É fundamental que somente a não disponibilização de informações relevantes sejam punidas, pois informações acessórias incapazes de prejudicar o acesso à cobertura assistencial não merecem sanção de natureza pecuniária. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10743	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O texto é claro: "na forma da normatização vigente". Ou seja, se há desconformidade é possível inferir a existência de infração.
Alteração	#####	Outros	Art. 169	Deixar de fornecer ao beneficiário boleto de pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A supressão tem o intento de tornar mais claro o excerto normativo, pois são hipóteses cujos núcleos são determinados e não guardam correlação com o presente tipo. A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta cujo dano é reversível, aplicando-se o princípio da proporcionalidade. A inclusão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10744	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do parágrafo único por que o caput já é suficiente
Alteração	#####	Outros	Art. 170	Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência ou em desacordo com a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A ANS já possui regulamentação sobre a substituição da titularidade, em especial no caso de remição do contrato, devendo-se incluir essa obrigatoriedade de observância. A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, cujo impacto em favor do beneficiário não é evidente, aplicando-se o princípio da proporcionalidade. A inclusão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	10745	Contribuição parcialmente acatada	Texto incorporado	Acatada apenas quanto à primeira argumentação (remissão) O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 171	166. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, cujo impacto em desfavor do beneficiário não é evidente, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10746	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 171 - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10747	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como o próprio contribuinte informou, é possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 172	Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa cujo dano causado é reversível, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10748	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 172 - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes à ciência ampla de beneficiários, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10749	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, da sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário".
Alteração	#####	Outros	Art. 173	Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência; multa de 5.000,00 (dez mil reais);	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10750	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 173 - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes à ciência ampla de beneficiários, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10751	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo da norma.
Alteração	#####	Outros	Art. 174	Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência; multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10752	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 175	Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A redução do valor da multa se justifica para se compatibilizar com a gravidade da conduta e com as balizas que constam para a estipulação dos valores constante na própria RN 124/06, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10753	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 176	Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A redução do valor da multa se justifica para se compatibilizar com a gravidade da conduta e com as balizas que constam para a estipulação dos valores constante na própria RN 124/06, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	10754	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 177	Excluir unilateralmente beneficiários, titulares ou dependentes, vinculados a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (sessenta mil reais).	A alteração busca dar mais precisão redacional ao artigo, pois as condutas de suspensão e de rescisão não são passíveis de ter como objeto beneficiários, mas tão somente contratos. O detalhamento quanto aos titulares e aos dependentes visa restringir a aplicação do tipo infrativo ao dano causado aos titulares de direito do contrato de plano de saúde.	10755	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	De fato o termo rescisão é atécnico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 177	§1º. A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual. §2º. A readmissão do beneficiário ao contrato coletivo implicará em redução de 2/3 da pena pecuniária prevista.	A inclusão do §1º arrima-se no fato de que casos isolados e individuais merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, diante da abrangência do dano causado, empregando-se automaticamente caráter coletivo ao núcleo infrativo do caput. A inclusão do §2º se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	10756	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Prejudicada a proposta por não haver previsão de caracterização de efeito coletivo para essa infração
Alteração	#####	Outros	Art. 179	Deixar de assegurar aos beneficiários previstos nos artigos 30 e 31 da Lei 9.656/98 o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que cumpra os requisitos da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$60.000,00 (sessenta mil reais)	As alterações no caput buscam tornar mais clara a redação do tipo infrativo proposto, bem como possibilitar a observância de toda a normatização vigente e aplicável á saúde suplementar. A redução do valor da multa se justifica para se compatibilizar com a gravidade da conduta, com os danos infligidos ao consumidor e com tipos infrativos de teor semelhante (art. 177), devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade.	10757	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Outros	Art. 179	Parágrafo único. A readmissão do beneficiário ao contrato com as mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava implicará em redução de 2/3 da pena pecuniária prevista.	A inclusão do parágrafo único se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	10758	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A readmissão poderá ser considerada para fins de resolução voluntária ou, se posterior ao prazo, para fins de atenuante da penalidade.
Alteração	#####	Outros	Art. 180	Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	10759	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e técnica regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 180. - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações ligadas a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	10760	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Alteração do caput. Trocou-se a expressão "universo" por "beneficiário".

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 184	Deixar de oferecer ao beneficiário a reanálise de sua solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial pela Ouvidoria. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A alteração do caput busca tornar mais clara a dicção do artigo, pois o dever da operadora é o de informar ao beneficiário sobre essa possibilidade, não meramente disponibilizar.	10761	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação está clara
Exclusão	#####	Outros	Art. 184.- §1º		As exclusões dos parágrafos se justificam pela técnica legislativa, pois a referência à seção deve constar do artigo seguinte (antigo art. 185).	10762	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Realocado para o artigo seguinte.
Exclusão	#####	Outros	Art. 184.- §2º		As exclusões dos parágrafos se justificam pela técnica legislativa, pois a referência à seção deve constar do artigo seguinte (antigo art. 185).	10763	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Realocado para o artigo seguinte.
Inclusão	#####	Outros	Art. 185	§1º A aplicação das multas previstas nesta seção considerará as condutas materializadas nos monitoramentos instituídos pela ANS, observado o devido procedimento. §2º As penalidades previstas nesta seção serão aplicadas isoladamente apenas nos casos em que a conduta praticada não configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção correspondente.	As inclusões dos parágrafos se justificam pela técnica legislativa, pois a referência à seção deve constar no presente artigo, não no anterior. A alteração no teor original do §1º busca incentivar a punição por conduta reiterada da operadora, não merecendo punição o mero erro administrativo, de forma que casos individualizados não sejam automaticamente sancionados. A alteração do §2º está diretamente vinculada à alteração do §1º.	10764	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Realocado para deixar claro que o conteúdo desses parágrafos se refere a toda a Seção.
Alteração	#####	Outros	Art. 187	Independentemente do enquadramento de qualquer operadora nos fluxos procedimentais definidos no Livro II desta Resolução, a DIFIS poderá, por meio de seus órgãos e agentes competentes, deflagrar quaisquer outras ações fiscalizatórias que se mostrem necessárias, sejam remotas ou in loco, nos casos em que forem constatados quaisquer evidências de anormalidades ou desequilíbrios, bem como em caso de relevante descumprimento das normas legais e regulamentares que regem o setor de saúde suplementar.	A substituição do termo %u2013Cindício%u2013 por %u2013Cevidência%u2013 almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a deflagração de ações fiscalizatórias pela ANS, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	10765	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo já previsto na RN 388 e que se coaduna com a atividade de qualquer Entidade reguladora em seu papel de fiscalizar os agentes regulados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	§ 2º Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizados no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10766	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias administrativas, além de proporcionar mudança cultural, justificará a existência das duas instâncias e qualificará a demanda.	10767	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV - Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPs contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10768	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V - NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN 395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	10769	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	O beneficiário tem garantida a opção de apresentar sua demanda perante a ANS para providências, sendo irrelevante para tanto os prazos da NR 395/16.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPs classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10770	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10771	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	Art. 17 %u2013 O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	10772	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos os documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual da demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	10773	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que a operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10774	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10775	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10776	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§4º Serão classificadas como demandas "sem indícios de infração", nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II - Demandas classificadas conforme artigo 22, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.	Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 259, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nessas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.	10777	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O órgão responsável deverá proceder à classificação preliminar da demanda, conforme a situação que lhe é apresentada. A redação deste dispositivo é intencionalmente genérica e aberta.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de solução consensual.	10778	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23.	Erro material.	10779	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10780	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Salvo erro justificável e de boa fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10781	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Na NIP, o objetivo é a harmonia/a resolução de conflito entre o beneficiário e a operadora. Trata-se de faculdade da operadora demonstrar a Resolução Voluntária e Eficaz no âmbito da NIP. Caso ultrapassada essa fase pré-processual sem sucesso, a operadora, no âmbito do processo administrativo sancionador, terá a oportunidade de exercer o contraditório e ampla defesa, demonstrando, se for o caso, a boa fé ou o erro justificável.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	10782	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10783	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10784	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	10785	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§12º Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	A reparação posterior prevista atualmente na RN 388, deve ser prevista também na nova normativa.	10786	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§13º Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante de impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.	Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.	10787	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	10788	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10789	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	10790	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos a possibilidade de reparação por parte da operadora.	10791	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5% para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	10792	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas na faixas %u201CD%u201D e %u201CE%u201D de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15% e 20%.	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	10793	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de Conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10794	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	10795	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham agravar seus problemas.	10796	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - II	II - nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10797	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - III	III - nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária prevista em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10798	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - IV	IV -nos casos em que não for constatado o cumprimento de sequer 25% (vinte e cinco) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10799	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	10800	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 2º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	10801	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 3º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	10802	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	10803	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações
Inclusão	#####	Operadora	Art. 65	Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.	As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa.	10804	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser complementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL
Exclusão	#####	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação.	10805	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	§ 5º A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	10806	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema Único de Saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca a arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as Secretarias do Município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	10807	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas norma legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	Art. 81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta dias), aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5764, Lei 6404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10808	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto a ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5764, Lei 6404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social).	10809	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	10810	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para ANS se beneficiar, em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ator da saúde suplementar.	10811	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade de comprovação inequívoca do nexo causal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	10812	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90		Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexo de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear a administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	10813	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzam efeitos de natureza coletiva são totalmente compatível com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados por meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Erro material. Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10814	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência	Retirar "suspensão do exercício do cargo" vez que, pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida	10815	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10816	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10817	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00. Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	10818	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	10819	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10820	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10821	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; Multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	10822	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 112		O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	10823	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Fuga ao tema. Ademais, texto igual à RN nº 124/2006 vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10824	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Alteração Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10825	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 5.000,00. Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10826	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10827	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10828	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10829	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10830	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10831	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medias determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Intervenção Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	10832	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10833	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10834	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 50 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10835	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 50 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10836	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 20 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10837	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 25 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10838	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10839	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 50 vezes o valor do procedimento negado	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10840	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 50 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10841	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 20 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10842	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 25 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10843	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	10844	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 50 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10845	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10846	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10847	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10848	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor médio do procedimento negado.	10849	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 143		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10850	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10851	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 145		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10852	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 multa de 20.000,00; Advertência	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10853	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	10854	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 152		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10855	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed,, Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10856	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10857	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10858	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10859	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10860	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10861	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10862	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10863	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10864	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10865	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10866	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10867	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10868	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10869	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10870	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10871	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10872	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10873	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10874	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10875	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 50 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10876	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10877	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10878	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	10879	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10880	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10881	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 163		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10882	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 165		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	10883	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	10884	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10885	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 169		Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	10886	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10887	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10888	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10889	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10890	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10891	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10892	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10893	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 10.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10894	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	10895	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	10896	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à parte final, o dispositivo já prevê essa condição.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 3º	§ 3º A atividade fiscalizatória da ANS %u2013 Agência Nacional de Saúde se norteará pelos princípios da legalidade, da moralidade, da razoabilidade, moralidade, eficiência, da proporcionalidade, devido processo legal, contraditório, da proibição da reformatio in pejus e da motivação dos atos.	A ANS, como autarquia reguladora e fiscalizadora, entidade de direito público, deve se ater aos princípios consignados na legislação referente aos processos administrativos, para alcançar seus fins e para segurança dos beneficiários e das operadoras.	10897	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Previsão desnecessária. Estes princípios já estão contemplados na L. 9784/99, de aplicação subsidiária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Art. 4º O indicador de fiscalização será calculado ao final de cada ciclo de fiscalização, na forma prevista na ficha técnica anexa a esta Resolução. Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória, a fim de que, nos ciclos subsequentes, o cálculo do indicador represente melhor desempenho e, portanto, sua migração para faixas de desempenho mais positivas.	Correção de redação.	10898	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da mudança da redação como um todo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 5º	Art. 5º O resultado do cálculo do indicador de fiscalização demonstrará o desempenho das operadoras durante o ciclo de fiscalização que lhe antecede e as classificará em uma faixa de desempenho, que variará da faixa %u201CA%u201D à faixa %u201CE%u201D, sendo enquadradas na faixa %u201CA%u201D as operadoras que apresentarem o melhor desempenho e faixa %u201CE%u201D as operadoras que apresentarem o pior desempenho.	Ajuste de redação, pois confusa a originária.	10899	Contribuição acatada	Texto incorporado	Mero ajuste formal de redação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º O resultado de que trata o artigo antecedente permitirá:	Acerto de redação buscando maior clareza.	10900	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 qualificar a operadora para (a) o Plano de Correção de Conduta; (b) o Procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou (c) para a Intervenção Fiscalizatória, conforme o caso;	Acerto de redação buscando maior clareza.	10901	Contribuição não acatada	Texto parcialmente incorporado	Prejudicada, em função da mudança da redação como um todo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal relate o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	Somente pode se manifestar em nome e interesse de terceiros capazes, quando em exercício de mandato ou munido de instrumento procuratório ou em função de curador. A possibilidade de que um terceiro, que não o contratante/beneficiário, por ele se manifeste fragiliza, juridicamente, a própria NIP e eventual processo administrativo decorrente dela.	10902	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o beneficiário alugue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora, e o número do telefone por meio do qual o beneficiário alega ter efetuado a ligação.	A inclusão quanto ao número de origem do telefone irá facilitar a busca da operadora, em seus sistemas internos, quanto a existência de eventual protocolo de atendimento pretérito, e não traz quaisquer prejuízos ao beneficiário.	10903	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora. Parágrafo único. Independentemente do cadastro referido no caput, as pessoas nele relacionadas terão acesso à situação de sua demanda de reclamação pelos demais canais de atendimento da ANS e poderão solicitar vistas ou cópia dos documentos gerados e anexados à NIP nos Núcleos da ANS	Somente pode se manifestar em nome e interesse de terceiros capazes, quando em exercício de mandato ou munido de instrumento procuratório ou em função de curador. A possibilidade de que um terceiro, que não o contratante/beneficiário, por ele se manifeste fragiliza, juridicamente, a própria NIP e eventual processo administrativo decorrente dela.	10904	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 19 - I		A operadora já será punida, mediante peso negativo no indicador de fornecimento de protocolo, caso não responda à demanda derivada. Não se justifica, assim, a atribuição de uma segunda penalidade (redução do prazo de defesa de NIP) para o mesmo fato, sob pena de violação ao antigo brocardo latim no bis in idem.	10905	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu interlocutor e o Código de Controle Operacional - CCO do beneficiário autor da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários - SIB.	Adequação de redação, pois o beneficiário não é o objeto da demanda.	10906	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta de alteração de redação da minuta apresenta potencial de modificar a essência do dispositivo e, assim, ensejar controvérsia interpretativa.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 30	§ 3º Configura Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, efetuada como crédito no valor da contraprestação pecuniária devida pelo beneficiário;	Prática já exercida e aceita pela ANS quando da análise fiscalizatória das NIPs.	10907	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há qualquer inovação em relação ao disposto na RN 388.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 30	§ 4º O crédito no valor da contraprestação pecuniária devida pelo beneficiário, prevista no § 3º deste artigo, deve ser efetuado até, no máximo, na mensalidade referente ao segundo mês subsequente à abertura da NIP.	Prática já exercida e aceita pela ANS quando da análise fiscalizatória das NIPs.	10908	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há qualquer inovação em relação ao disposto na RN 388.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - IV	IV %u2013 resumo dos atos ou fatos geradores da(s) infração(ões), que poderá constar de relatório anexo, com a motivação e fundamentação;	O auto de infração tem de ser fundamentado e as razões motivadas.	10909	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da minuta já revela a necessidade de a fundamentação apresentada ser adequada e suficiente para circunstanciar especificamente a situação fática que ensejou a lavratura do auto de infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - V	V %u2013 indicação do dispositivo legal e/ou infra legal infringido, para cada infração contida no auto de infração, com a competente fundamentação;	O auto de infração tem de ser fundamentado e as razões motivadas.	10910	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art, 34, IV, da minuta, tal qual o art. 24, IV, da RN 388/15, já estabelece a necessidade de expressa menção aos pressupostos fáticos que motivaram (motivação) a edição deste ato administrativo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34	Parágrafo único. As incorreções ou omissões do auto de infração não acarretarão sua nulidade, quando dele constarem elementos suficientes para identificar a infração e o dispositivo legal ou infra legal infringido e possibilitar a defesa do autuado, desde que cumpridas as exigências contidas nos princípios da legalidade, motivação e fundamentação.	O auto de infração tem de ser fundamentado e as razões motivadas.	O1810	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposição é desnecessária. A Lei 9784/99, por disposição expressa, aplica-se subsidiariamente, ao processo sancionador conduzido pela ANS. O artigo 50 II, parte final, desta lei, estabelece que os atos administrativos impositivos de sanção deverão ser motivados, com indicação dos fatos e fundamentos.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo juntamente com a defesa de que trata o caput, sob pena de se sujeitar à penalidade prevista no art. 53, não restando prejudicada, no entanto, a análise da defesa apresentada.	Entende-se válido constar, de forma expressa, que a consequência da não apresentação do PCC ou do indeferimento da proposta é exclusivamente o agravamento da penalidade, não havendo reflexos na análise de mérito da defesa.	10912	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada em função da mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§ 12º Na hipótese de o número de demandas contido no processo sancionador for superior a 60 (sessenta), será acrescido, a cada 2 (duas) demandas, o prazo de 1 (um) dia adicional para apresentação da defesa a que se refere o caput, limitado ao prazo máximo de 60 (sessenta) dias.	Entende-se razoável que seja criado uma possibilidade de dilação do prazo de defesa em caso de haver um número considerável de demandas no processo sancionador. Assim, sugere-se a possibilidade de a norma prever uma gradação desta dilação, limitada até o dobro do prazo a que se refere o caput.	10913	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à soma das multas pecuniárias referentes às demandas indicadas no requerimento, dentre as contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A vedação que haja o requerimento de pagamento antecip. de parte das demandas no proc. adm. o constitui sanção política, que força a renunciar da defesa afeto a demandas nas quais entenda que a conduta objeto da lavratura do auto não tenha violado as dispos. contratuais. A proposta acaba por ir de encontro aos princípios que regem o proc. adm., haja vista que a ANS pode se ver obrigada a analisar um volume alto de defesas que o faria caso ocorresse o parcelamento parcial, com emissão da GRU fatiada	10914	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Já que se trata de confissão, a adoção da redação dada pela ANS à matéria desestimula o pagamento antecipado, por causa da necessidade de pagamento de todas as penalidades cominadas nas demandas agrupadas.	10915	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados, a juízo do fiscal.	Acerto de redação.	10916	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Proposta de redação para tornar o dispositivo mais claro
Inclusão	#####	Operadora	Art. 40	Parágrafo único: Depois de prolatada a decisão, ainda que seja permitida a revisão de seu conteúdo, esta não poderá trazer majoração da penalidade pecuniária eventualmente imposta à operadora.	O Fiscal deve primar pela eficiência, abrangendo todas as hipóteses de agravamento da pena quando da capitulação da infração, sem obrigar as operadoras a uma nova manifestação, em sede de recurso, para rebater agravante posteriormente incluída na capitulação da infração.	10917	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste limitação ao efeito devolutivo. Em sede recursal a situação do recorrente pode ser agravada. Não se aplica o art. 65 PU, L. 9784/99 (revisão é diferente de recurso).
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à soma das multas pecuniárias de uma, alguma ou todas as demandas contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	Já que se trata de confissão, a adoção da redação dada pela ANS à matéria desestimula o pagamento antecipado, por causa da necessidade de pagamento de todas as penalidades cominadas nas demandas agrupadas.	10918	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Já que se trata de confissão, a adoção da redação dada pela ANS à matéria desestimula o pagamento antecipado, por causa da necessidade de pagamento de todas as penalidades cominadas nas demandas agrupadas.	10919	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		Redação repetida da contida no § 1º. Já que se trata de confissão, a adoção da redação dada pela ANS à matéria desestimula o pagamento antecipado, por causa da necessidade de pagamento de todas as penalidades cominadas nas demandas agrupadas.	10920	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de até 30 (trinta) dias úteis, contados do recebimento da notificação, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	Fixação de prazo mínimo obstaculizaria respostas rápidas das operadoras.	10921	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A complementação tem respaldo na necessidade de que a autarquia fundamente seus atos, detalhando a fundamentação legal e fática, para possibilitar a ampla defesa das operadoras implicadas.	10922	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da fixação de prazo fixo e suficiente para fins de atendimento pela operadora.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - § 3º	§ 3º O Plano de Correção de Conduta deverá ser apresentado juntamente com a defesa de impugnação do auto de infração, na forma e no prazo definidos no art. 35.	Sugere-se que a denominação adotada pela agência "PCC - Plano de Correção de Conduta" seja repetida em todos quantos forem os dispositivos correlatos, sob pena até mesmo de insegurança jurídica em relação a aplicação do mecanismo criado.	10923	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da nova forma que o PCC será tratado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 55 - Parágrafo único	Parágrafo único. A apresentação de Plano de Correção de Conduta com conteúdo material igual ou similar, que tenham sido rejeitados, ou, forem classificados como integralmente não cumpridos, em ciclos sucessivos, também poderá ensejar instauração de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória, conforme o caso.	Os procedimentos de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória são medidas de regulação majoritariamente reativas no tocante a intervenção indireta do Estado no domínio econômico do setor, de forma que devem ser previstas de forma absolutamente clara ao agente regulado. O dispositivo trás caráter de subjetivismo ao que será considerado "conteúdo material" pela agência. Assim, considera-se que o conteúdo do PCC poderá, em alguns casos e à revelia dos interesses da OPS, ser de co	10924	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só poderá ser aplicada, ainda que não exista sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da lavratura de auto de infração ou representação, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma.	Ampliar a aplicação da sanção de advertência a todos os tipos penais, em consonância com o disposto no art. 25, inciso I, da Lei 9.656/98.	10925	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 78	Parágrafo único: Eventual condenação anterior à pena de multa não impede a aplicação da sanção prevista no caput deste artigo.	Registrar que a reincidência não é impedimento para aplicação de nova sanção de advertência.	10926	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do
Alteração	#####	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no art. 27 da Lei 9.656/98, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução	Referência contida na norma esta inconsistente.	10927	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - I		O inciso I confere à uma parcela de benef um protecionismo excessivo, já conferido pelo código do consumidor ao elevar a vulnerabilidade e hiposuficiência do consumidor.Considerar condição etária ou deficiência para agravar um pena decorrete de infração cometida, impõe um risco e sanção desproporcional ao ato que possa ser cometido. Se considerarmos excessiva fora incluída na norma a exemplo de previsão semelhante no Cód. Penal,temos que a justificativa é diminuir o justif complem em seguida..	10928	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de agravantes em total sintonia com o sistema jurídico atual
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - I		... cometimento de infração penal em face de pessoa possui maior dificuldade de se defender e, pune-se mais gravemente o crime contra elas praticado. Fato esse que diverge do próprio o objetivo do plano de saúde privado, que é conferir maior proteção assistencial à este público em específico. No caso em que se avaliasse o cometimento de infração em face de portador de deficiência demandaria análise isolada de cada beneficiário para verificar se a deficiência contribuiu para o ato cometido pela	10929	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de agravantes em total sintonia com o sistema jurídico atual
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso II (que passará a ser inciso I) implicará no acréscimo de 100% (cem por cento).	Pelas mesmas razões da exclusão do inciso I	10930	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas
Alteração	#####	Operadora	Art. 90	Art. 90. No caso de infrações que produzam efeitos de natureza coletiva, o valor da multa pecuniária fixada poderá ser aumentado em até vinte vezes, até o limite estabelecido no art. 27 da Lei 9.656/98, observados os seguintes parâmetros de proporcionalidade:	Correlação de artigos está errada, não existe o inciso II no art. 84.	10931	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Remissão corrigida.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 143		O dispositivo faz alusão a ideia da "tentativa" nos moldes do âmbito penal, já que prevê sanção para uma ação/omissão da OPS que não acarrete à negativa propriamente dita. Pelo histórico das decisões da ANS em casos que envolvam, por ex., negativa em virtude de mecanismo de regulação, caso a OPS negue algum procedimento de forma equivocada, poderá conseguir obter o reconhecimento da RVE se atendidos os requisitos previsto no normativo, porém, poderá ser autuada pela infração ao novo artigo 143.	10932	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A premissa de tentativa não é adequada. Na verdade, a premissa utilizada é penalizar pelo resultado mais gravoso, quando existente.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Pelas mesmas razões informadas no item anterior.	10933	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A contribuição resta prejudicada, por não haver explicação clara sobre qual justificativa/dispositivo faz referência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 189	Art. 189. Revoga-se as Resoluções Normativas %u2013 RN nº 124, de 30 de março de 2006, a RN nº 388, de 25 de novembro de 2015 e a IN 13/DIFIS de 29 de Julho de 2016	A IN 13/DIFIS dispõe sobre os procedimentos a serem observados para o Ciclo de Fiscalização e para a Intervenção Fiscalizatória. Pelo fato da nova RN já possuir um novo cálculo do Ciclo Fiscalizatório e o mesmo divergir da metodologia aplicada nesta Instrução, deve-se revogar também a IN 13.	10934	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A Instrução Normativa n.13 será alterada ou revogada quando da criação de nova IN (ou novas Ins) que tratarão dos instrumentos utilizados no âmbito do acompanhamento semestral das operadoras.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Quadro 2: Lista das reclamações concluídas com seus respectivos pesos Reclamações Concluídas Pesos ProcedenteA 1,00 ProcedenteNA 0,70 RVIPA 0,10 RVPNA 0,07 INATIVASRA 0,00 INATIVASRNA 0,00 INATIVACRA 0,00 INATIVACRNA 0,00 ImprocedenteA 0,00 ImprocedenteNA 0,00	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10935	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Assistenciais Inativas sem resposta do Formulário de Intermediação Preliminar (FIP) pelo Beneficiário (INATIVASRA): Para as reclamações de natureza Assistencial Inativas, atribuiu-se peso à razão de 0% (zero por cento) do peso da Reclamação de natureza assistencial com Resolução de intermediação preliminar, ou seja, o peso das Reclamações de natureza assistencial inativa é igual a 0.	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10936	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Não Assistenciais Inativas sem resposta do Formulário de Intermediação Preliminar (FIP) pelo Beneficiário (INATIVASRNA): Para as reclamações de natureza não assistencial inativas, atribuiu-se peso à razão de 0% (zero por cento) do peso da reclamação de natureza assistencial inativa sem resposta, isto é, o peso das reclamações não assistencial inativa sem resposta é igual a 0.	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10937	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Assistenciais Inativas com resposta do Formulário de Intermediação Preliminar (FIP) pelo Beneficiário (INATIVACRA): Para as reclamações de natureza assistencial Inativas, atribuiu-se peso à razão de 0% (zero por cento) do peso da reclamação de natureza assistencial com Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar (RVIP), ou seja, o peso das reclamações de natureza assistencial inativa com resposta do beneficiário ao Formulário de Intermediação Preliminar (FI	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10938	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para extração de uma amostra de demandas que serão analisadas e

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Não Assistenciais Inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVASRA): Para as reclamações de natureza não assistencial inativas com resposta do beneficiário ao Formulário de Intermediação Preliminar (FIP), atribuiu-se peso à razão de 0% (zero por cento) do peso da Reclamação de natureza assistencial inativa com resposta, isto é, o peso das reclamações não assistencial inativas com resposta é igual a 0.	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10939	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alteração 2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Assistenciais Improcedentes (ImprocedenteA): Para as reclamações de natureza assistencial improcedente, atribuiu-se o mesmo peso atribuído às reclamações inativas com respostas dos beneficiários ao Formulário de Intermediação Preliminar (FIP), isto é, 0 (zero).	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10940	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201Cb%u201D Reclamações de natureza Não Assistenciais Improcedentes (ImprocedenteNA): Para as reclamações de natureza não assistencial improcedentes, atribuiu-se o mesmo peso atribuído às reclamações não assistenciais concluídas como inativas, com resposta do beneficiário ao Formulário de Intermediação Preliminar (FIP), isto é, 0 (zero).	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10941	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	f) Meta A meta é a operadora não ter nenhuma demanda registrada em face dela classificada como %u201Cprocedente%u201D ou %u201Creparação voluntária%u201D no período avaliativo.	A operadora não pode ser penalizada pela ausência de análise da demanda. Não deve se dar maior peso às demandas inativas sem resposta em relação às com resposta, visto que a resposta compete a vontade do beneficiário, não revelando maior ou menor correção da ops. Não pode ser admitida que nas demandas improcedentes a ops sofra qualquer tipo de penalidade com a indicação de peso no indicador ora em análise. A própria ANS atestou, nestes casos, que a conduta da ops não violou as normas regulamentares	10942	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da mesma. Se houve demanda à Agência isso demonstra algum tipo de insatisfação do beneficiário ou falta de solução da operadora aos problemas dos mesmos, neste ponto de vista, mesmo estas demandas devem ser pontuadas na avaliação do indicador. Quanto a diferenciação de pesos entre Inativas com e sem resposta, isso se deve ao fato que, quando o beneficiário responde a Agência tem a certeza da solução da demanda, caso contrário estas demandas ainda demandarão um estudo estatístico para
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.2 %u2013 %u201Cb%u201D RazãoProt = 1 x Demanda com protocolo 1 x PF-PréReg 0 x PF-PósReg 0 x PNF Total de demandas cadastradas no período avaliativo	A operadora não pode ser penalizada, mediante o agravamento do peso do indicador, pelo fato de o beneficiário ter optado por se dirigir diretamente à ANS ao invés de primeiramente procurar aquela para fornecimento do protocolo. Nestes casos, a operadora somente toma ciência da solicitação do beneficiário no momento em que é intimada acerca da demanda derivada. Por conseguinte, necessariamente o protocolo será pós-registro, mas por culpa única e exclusiva do beneficiário justifi complement seguida..	10943	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Após avaliação interna concluiu-se pela exclusão do Indicador Razão de Protocolos (RazãoProt) do cálculo do Índice de Fiscalização.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.2 %u2013 %u201Cb%u201D RazãoProt = 1 x Demanda com protocolo 1 x PF-PréReg 0 x PF-PósReg 0 x PNF Total de demandas cadastradas no período avaliativo	... Assim, como não é possível à ANS saber quem esta com a verdade (o beneficiário que alega que não recebeu o protocolo, ou a operadora que alega que o beneficiário nunca havia a procurado), e que não é justo atribuir a presunção de culpa a operadora, entende-se que a melhor solução seja a mudança do indicador, de modo a penalizar a operadora somente nos casos classificados como %u201Cprotocolo não fornecido%u201D.	10944	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Após avaliação interna concluiu-se pela exclusão do Indicador Razão de Protocolos (RazãoProt) do cálculo do Índice de Fiscalização.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.2 %u2013 %u201C Meta 100% das demandas devem ter protocolos fornecidos pela operadora aos beneficiários, seja previamente ou posteriormente à abertura da demanda derivada.	Pelas mesmas razões aduzidas no item 2.2 %u2013 %u201C	10945	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Após avaliação interna concluiu-se pela exclusão do Indicador Razão de Protocolos (RazãoProt) do cálculo do Índice de Fiscalização.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 %u2013 %u201C Reclamações de natureza Não Assistenciais Improcedentes (ImprocedenteNA): (...) Incluir no final: Não serão incluídas nesta classificação as demandas encaminhadas erroneamente à Operadora que, após resposta da mesma, restar comprovado que deveriam ter sido direcionadas à Administradora de Benefícios, hipótese em que a demanda não será contabilizada, para quaisquer fins, no Indicador da Operadora, devendo a ANS encaminhar nova reclamação para a Administradora.	Uma vez constatado que a demanda advém de questão afeta exclusivamente à relação beneficiário-administradora, não é pertinente que a Operadora tenha a sua nota no indicador prejudicada com a atribuição de peso 0,0014. O mais pertinentes é que, nova demanda seja remetida à Administradora, a fim de que esta possa apresentar sua resposta e, ao final, ter a demanda classificada no Indicador desta de acordo com a resolução da mesma.	10946	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A contribuição foi acatada, porém o texto deverá ser este: "Na hipótese de ser comprovado ainda na fase inicial que a demanda não pertence a operadora, esta não será contabilizada no indicador. O beneficiário tem vínculo com a operadora e não com a administradora, portanto cabe a operadora comprar que trata-se de demanda referente à administradora"
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º	§ 2º Somente as reclamações e as obrigações de envios de dados periódicos serão mensurados durante o ciclo de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização servirão de base para o cálculo do indicador de fiscalização.	É importante fixar objetivamente quais elementos serão utilizadas no ciclo de fiscalização para que a norma não tenha lacunas que permitam o cálculo de outros itens para mensurar o indicador de fiscalização.	10947	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ponderou-se que os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela setor de ouvidoria da operadora.	A própria ANS, nas RNs 323 e 395, estabelece duas instâncias administrativas para tratamento da demanda do beneficiário na operadora. A demanda, portanto, deve ser analisada e reanalisada pela operadora para, então, ser levada à ANS, tal como determina a RN 395 em seu art. 10. A exigência do beneficiário percorrer as duas instâncias e qualificará demanda.	10948	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando poderá ser aberta uma nova demanda após a emissão de novo protocolo por parte da operadora.	Para fins de rastreabilidade e segurança, uma vez que o beneficiário não manifesta pela continuidade da demanda, esta deve ser finalizada. Na hipótese de queixa futura, que a operadora seja novamente acionada, para novamente ter a possibilidade de resolver de forma consensual o problema apresentado.	10949	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art.27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I,II,IV,V ou VI do artigo 23.	Erro material.	10950	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações das informações e/ou documentos prestados pela operadora, esta será notificada, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 5 (cinco) dias úteis apresente resposta.	O prazo de dois dias úteis é insuficiente para o resgate das informações necessárias.	10951	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aqui estamos na fase de classificação residual das demandas. O Relatório Parametrizado após a classificação preliminar continua sendo a referência para fins de classificação da demanda. A etapa de classificação residual não é para se fazer nova análise. Ela visa a apenas correção de erros de maior facilidade de visualização. A solicitação de documentação complementar é facultativa. Não se trata de um direito subjetivo da operadora. Neste contexto, dois são mais do que suficientes.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§2º Salvo erro justificável e de boa-fé, na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, quando será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no §1º deste artigo.	Tanto o código de defesa do consumidor, código civil, quanto jurisprudência das principais cortes brasileiras, preveem que em casos de boa-fé e erro justificável inexistente a necessidade de devolução em dobro.	10952	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Na NIP, o objetivo é a harmonia/a resolução de conflito entre o beneficiário e a operadora. Trata-se de faculdade da operadora demonstrar a Resolução Voluntária e Eficaz no âmbito da NIP. Caso ultrapassada essa fase pré-processual sem sucesso, a operadora, no âmbito do processo administrativo sancionador, terá a oportunidade de exercer o contraditório e ampla defesa, demonstrando, se for o caso, a boa fé ou o erro justificável.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º		Para fins de segurança jurídica e rastreabilidade, uma vez arquivada a demanda, ela não poderá ser reaberta, cabendo ao beneficiário procurar novamente a operadora para novo protocolo e nova possibilidade de resolução consensual.	10953	Contribuição não acatada		Dispositivo suprimido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Inverdade sobre a não emissão de protocolo: Na hipótese do beneficiário omitir que a operadora não teria emitido o protocolo.	Necessidade de identificar beneficiários que abrem várias NIPS contra a operadora de forma contumaz. São vários os exemplos nesse sentido, inclusive já reportado à diretoria de fiscalização. Essa classificação da NIP não pode gerar qualquer tipo de peso no indicador de fiscalização.	10954	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	V %u2013 NIP aberta antes do esgotamento do prazo previsto na RN395: na hipótese do beneficiário precipitadamente demandar na ANS antes do esgotamento do prazo regulatório.	Não é incomum beneficiários procurarem à ANS (e até o judiciário) antes dos prazos regulatórios, o que gera repercussões tanto para a operadora quanto para a própria ANS. Essa classificação de NIP não deve sopesar no indicador de fiscalização.	10955	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	O beneficiário tem garantida a opção de apresentar sua demanda perante a ANS para providências, sendo irrelevante para tanto os prazos da NR 395/16.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º - As NIPS classificadas na forma dos incisos III, IV e V não ensejarão qualquer peso no indicador de fiscalização, tendo em vista estar descaracterizada qualquer irregularidade por parte da operadora.	Considerando que nas hipóteses previstas não houve qualquer irregularidade por parte da operadora, ela não pode ser prejudicada no indicador de fiscalização.	10956	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 13	Parágrafo único: Na hipótese prevista no inciso I ou II do artigo 11, os prazos previstos no artigo 19 desta resolução serão reiniciados, ou seja, serão descontados os dois dias relativos ao procedimento que apurou que o beneficiário omitiu o fornecimento prévio de protocolo por parte da operadora.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento de protocolo, que o posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de inverdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10957	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 17 - Parágrafo único	Art. 17 %u2013 O beneficiário ou seu interlocutor, desde que legalmente representado poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico a ANS na internet para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo resposta anexada pela operadora.	Como podem se tratar de informações íntimas e sigilosas, protegidas constitucionalmente, o interlocutor deve ter representação legal para falar em nome do beneficiário, nos termos da legislação civil vigente. Além disso, permitir que qualquer pessoa fale em nome do beneficiário, como interlocutor, desqualifica a demanda, além de possibilitar aberturas de NIPs com interesses escusos.	10958	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 17	§2º As operadoras terão acesso no espaço eletrônico da ANS dedicado ao procedimento NIP a todos documentos acostados pelo beneficiário, para o pleno exercício de defesa, para celeridade e para aumento das chances de solução consensual de demanda.	Ainda que o procedimento não seja considerado pela ANS como processo administrativo, é imprescindível que o direito de defesa, assegurado constitucionalmente, seja sacramentado, inclusive para melhor compreensão e propositura de solução consensual da demanda.	10959	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	§4º. O procurador que desejar realizar sustentação oral para expor suas razões, deverá formular solicitação à Diretoria Colegiada, até o início da reunião colegiada, que o processo seja julgado em primeiro lugar, sem prejuízo das preferências legais.	Possibilitará ao representante da operadora expor presencialmente as condições fático-jurídicas do seu recurso à Diretoria Colegiada, possibilitando, inclusive, eventual esclarecimento de dúvidas se for o caso, principalmente, naqueles casos mais complexos.	10960	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Segundo o art. 29 da Lei nº 9.656/98, cabe à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.
Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 4º	Na prática dos atos processuais será observado o princípio da celeridade, economia processual e prestigiando a busca da verdade real, não se permitindo exigências que não sejam estritamente necessárias à elucidação da matéria.	Como é sabido o direito administrativo persegue o princípio moderado da forma, ou seja, busca prestigiar a verdade real.	10961	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A dogmática da teoria geral do processo leciona a releitura de tal princípio. Adota-se a busca da "verdade possível", uma vez que inexistente princípio absoluto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	A circunstância atenuante implicará na redução de 20% (vinte por cento) a 30% (trinta por cento) se não houver reincidência nos últimos 12 (doze meses) do valor da multa.	Entendemos que as multas constantes no presente código de infrações, se mostram exorbitantes e desarrazoadas, algumas delas podem inviabilizar a atividade de determinadas operadoras de planos de saúde. Deve haver, portanto, a diminuição de pena quando há a adoção de medidas pela OPS no sentido de amenizar ou eliminar qualquer dano ao beneficiário.	10962	Contribuição não acatada	Texto incorporado	Mesmo não acatada, procurou-se aperfeiçoar o equilíbrio entre atenuantes e agravantes e ainda considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	%u201CDeixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção %u2013 multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais). Suspensão do exercício do cargo de 30 (trinta) a 120 (cento e vinte dias) dias.%u201D	O valor arbitrado de sanção se mostra elevado, devendo ser revisto. O mesmo ocorre com o período de suspensão do exercício do cargo, também deve ser revisto, para que não haja excessos.	10963	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 124	%u201CAdquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais);%u201D	Entendemos que as multas constantes no presente código de infrações, se mostram exorbitantes e desarrazoadas, algumas delas podem inviabilizar a atividade de determinadas operadoras de planos de saúde. Deve haver, portanto, a diminuição de pena quando há a adoção de medidas pela OPS no sentido de amenizar ou eliminar qualquer dano ao beneficiário.	10964	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	%u201C Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais)%u201D	A operadora que envia mesmo que tardiamente eventual informação ou documento, não pode receber o mesmo tratamento daquela que não envia informação ou documento. Por tal motivo, a sanção deve ser fragmentada, com possibilidade de aplicação de sanção de advertência para as operados que tiverem enviado fora do prazo a informação ou documento à ANS.	10965	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130 %u2013 %u201CDeixar de enviar à ANS ou encaminhar (...) Sanção - Advertência %u2013 caso as informações ou documentos periódicos devidos forem enviados pela operadora em até 30 (trinta) dias contados prazo regulamentar. Multa de R\$ 12.500,00 %u2013 caso as informações ou documentos periódicos devidos forem enviados pela operadora no período de 31 (trinta e um) a 90 (noventa) dias de atraso, considerando o prazo regulamentar.	A operadora que envia mesmo que tardiamente eventual informação ou documento, não pode receber o mesmo tratamento daquela que não envia informação ou documento. Por tal motivo, a sanção deve ser fragmentada, com possibilidade de aplicação de sanção de advertência para as operadoras que tiverem enviado fora do prazo a informação ou documento à ANS.	10966	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130 %u2013 %u2013 Deixar de enviar à ANS ou encaminhar fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Multa de R\$ 25.000,00 - caso as informações ou documentos periódicos devidos forem enviados pela operadora após 91 (noventa e um) dias, contados do prazo regulamentar e/ou não enviar.	A operadora que envia mesmo que tardiamente eventual informação ou documento, não pode receber o mesmo tratamento daquela que não envia informação ou documento. Por tal motivo, a sanção deve ser fragmentada, com possibilidade de aplicação de sanção de advertência para as operadoras que tiverem enviado fora do prazo a informação ou documento à ANS.	10967	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercutiu negativamente na atividade regulatória correlata.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 137. - I		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10968	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 137. - I	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10969	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 137. - II		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10970	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 137. - II	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10971	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 137. - III		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10972	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 137. - III	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10973	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 137. - IV		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10974	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 137. - IV	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10975	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 138. - I		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10976	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 138. - I	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10977	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 138. - II		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10978	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 138. - II	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10979	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 138. - III		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10980	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de técnica. Ademais, outros critérios de dosimetria

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 138. - III	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10981	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 138. - IV		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10982	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Inclusão	#####	Operadora	Art. 138. - IV	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10983	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10984	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10985	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10986	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10987	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10988	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10989	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		Há nítido desequilíbrio entre a multa imposta e os procedimentos que eventualmente não foram cobertos.	10990	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV	A multa deverá ser aplicada pelo órgão regulador, observando a gravidade da infração, não podendo ser superior a 4 (quatro) vezes o valor do proveito econômico envolvido na situação específica.	Desta forma a ANS poderá aplicar de uma forma mais justa eventual sanção de multa, limitando a 4 (quatro) vezes o proveito econômico, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade.	10991	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§1º Na ocorrência da hipótese prevista no inciso I do art. 12, os prazos previstos no caput serão contados a partir da data em que operadora receber a notificação prevista no art. 10 desta Resolução.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento do protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de in verdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10992	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º Na hipótese prevista no §2º do artigo 9, os prazos previstos no caput deverão ser contados a partir do fim do prazo estabelecido no artigo 11.	A operadora não pode ser prejudicada nos casos em que o beneficiário alegou o não fornecimento do protocolo, que a posteriori restou confirmada a emissão prévia. A operadora não pode perder dois importantes dias para a solução da NIP (art. 19), em razão de in verdade asseverada pelo beneficiário. Por essa razão é fundamental que no caso de comprovação por parte da operadora de fornecimento anterior de protocolo, que os prazos do art. 19 sejam reiniciados.	10993	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Consumidor	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	10994	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	10995	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	10996	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa.	10997	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	10998	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	10999	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 4º	Inclusão de parágrafo. Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	11000	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	11001	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretensão rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11002	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11003	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11004	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013Cevidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11005	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u2013Cinterlocutor%u2013 por %u2013Crepresentante legal%u2013, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11006	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 8º	Inclusão de parágrafo: Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	11007	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	11008	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 9º	Inclusão de parágrafo: §º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	11009	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	11010	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 10	Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	11011	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10 - Parágrafo único	Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da autuação.	11012	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de parágrafo: Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	11013	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de parágrafo: Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	11014	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	Substituir o termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Encontra-se dificuldade para contato com o beneficiário, e a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis é razoável.	11015	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	11016	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 11	Inclusão de parágrafo: A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	11017	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	11018	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 12	Inclusão de parágrafo: Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	11019	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10, parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - II	II %u2013 %u2013Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11020	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11021	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11022	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 17	O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11023	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11024	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	Inclusão de parágrafo: Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	11025	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	11026	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11027	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º	Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	11028	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11029	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - I	I informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão "solucionado" permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo "esclarecido" transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11030	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	11031	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	11032	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 3º	§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11033	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 4º	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	11034	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 21	<p>Inclusão de parágrafo: A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora</p>	<p>A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.</p>	11035	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22	<p>Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:</p>	<p>De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.</p>	11036	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - I	<p>I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;</p>	<p>Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.</p>	11037	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	11038	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11039	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11040	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	Inclusão de parágrafo: As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11041	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	Inclusão de parágrafo: Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	11042	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	11043	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	11044	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	11045	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	11046	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art.30 - § 2º	<p>§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.</p>	<p>Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.</p>	11047	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.</p>
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 31	<p>INCLUSÃO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) ...</p>	<p>O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.</p>	11048	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	<p>A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 está sendo revisto, para que aumente o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 31	<p>Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.</p>	<p>Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.</p>	11049	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	<p>Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sanciona	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11050	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	11051	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	11052	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	11053	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11054	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	11055	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	11056	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	11057	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 42	Inclusão de parágrafo: O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	11058	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11059	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11060	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 3º		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11061	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11062	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11063	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11064	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11065	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11066	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11067	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11068	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a subsistência de indícios de infração à regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11069	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11070	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11071	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11072	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, pois mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11073	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação inalcançável, pois mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11074	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC.	11075	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	11076	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	11077	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	11078	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora.	11079	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	11080	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Consumidor	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11081	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11082	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11083	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11084	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11085	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11086	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11087	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11088	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11089	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11090	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11091	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11092	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11093	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11094	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11095	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	11096	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11097	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11098	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11099	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11100	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11101	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11102	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11103	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11104	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - I	I 2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; 2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11105	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11106	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11107	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11108	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11109	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11110	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11111	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11112	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 in idem %u2013.	11113	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11114	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11115	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 158. ? Parágrafo único		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	11116	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11117	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11118	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 159. ? Parágrafo único		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	11119	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 161	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11120	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 162	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11121	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 163	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11122	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - I	I nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11123	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - II	I %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11124	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 167	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11125	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 168	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11126	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 169	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11127	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 170	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11128	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 171	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11129	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11130	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 172	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11131	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11132	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário".

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 173	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11133	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11134	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Consumidor	Art. 174	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11135	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 180	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11136	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Inclusão	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Criação de "Indicadores de Fiscalização"	Preocupa-me a introdução de metodologia para cálculo de multas baseada em "Indicadores de Fiscalização", sem correspondência, na proposta de minuta, das informações pertinentes de como serão os critérios adotados e como se dará tal fiscalização por parte do órgão fiscalizador	11137	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Todos os critérios adotados e a forma de fiscalização estão descritos no novo normativo em questão.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 1º	- O valor das multas deve ser compatível ao dano causado aos consumidores, observando os princípios da razoabilidade e proporcionalidade; - Não deve haver supressão de nenhuma prática infrativa prevista na RN 124/06, especialmente, art. 66, que se coaduna com Lei 9656/98 e CDC; - Possibilidade da conversão de multas em obrigações de fazer em prol do consumidor por meio de TAC e TC;	Para o aperfeiçoamento do modelo de fiscalização não cabe à ANS fazer mediação de conflitos, isto é papel dos órgãos de defesa do consumidor. Ela é uma agência reguladora e fiscalizadora.	11138	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser OBRIGATÓRIO apresentar o número de protocolo gerado pela operadora em seus serviços de atendimento. § 3º Anterior ao registro junto aos canais da ANS, o beneficiário ou interlocutor deverá recorrer aos canais de atendimento da operadora para registrar a demanda. Caso ainda não esteja satisfeito com a solução apresentada, deverá fazer contato com o atendimento de 2ª instância, a Ouvidoria da operadora ou representante institucional	A ANS instituiu a Ouvidoria para acolher o cliente na operadora, sendo seu intuito maior, que elas próprias resolverem internamente seus conflitos. Desta forma, com a referida inclusão, a Agência poderá focar sua atuação em ações fiscalizatórias, como proposto nesta consulta pública. Todavia, se não houver a OBRIGATORIEDADE para informar o protocolo, haverá a sobrecarga de trabalho para ANS e operadora, a qual muitas das vezes não tem a oportunidade de tratativa por desconhecer o problema.	11139	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Exclusão	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização		Não restou demonstrado que os novos critérios de cálculo do IDFI apresentados pela ANS signifiquem evolução no modelo de avaliação vigente, pois não foram disponibilizadas simulações que corroborem com o propósito defendido pela Agência nas reuniões do GT Debates Fiscalizatórios, seja no tocante ao impacto financeiro das multas, seja no enquadramento das operadoras nas faixas descritas no novo modelo e, ainda, no tocante à pertinência técnica da proposta para sua composição.	11140	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Comentário sem a devida proposição normativa

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - II	II %u2013 de R\$ 350.000,01 (trezentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 3.500.000,00 (três milhões e quinhentos mil reais): 0,15 (quinze centésimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11141	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - I	I %u2013 até R\$ 350.000,00. (trezentos e cinquenta mil reais): 0,07 (sete centésimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11142	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - III	III %u2013 de R\$ 3.500.000,01 (três milhões, quinhentos mil reais e um centavo) a R\$ 8.750.000,00 (oito milhões e setecentos e cinquenta mil reais): 0,3 (três décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11143	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - IV	IV %u2013 de R\$ 8.750.000,01 (oito milhões, setecentos e cinquenta mil reais e um centavo) a R\$ 21.875.000,00 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais): 0,4 (quatro décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11144	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - V	V %u2013 de R\$ 21.875.000,01 (vinte e um milhões, oitocentos e setenta e cinco mil reais e um centavo) a R\$ 54.687.500,00 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil e quinhentos reais): 0,45 (quarenta e cinco centésimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11145	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - VI	VI %u2013 de R\$ 54.687.500,01 (cinquenta e quatro milhões, seiscentos e oitenta e sete mil, quinhentos reais e um centavo) a R\$ 136.718.750,00 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil e setecentos e cinquenta reais): 0,5 (cinco décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11146	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - VII	VII %u2013 de R\$ 136.718.750,01 (cento e trinta e seis milhões, setecentos e dezoito mil, setecentos e cinquenta reais e um centavo) a R\$ 341.796.875,00 (trezentos e quarenta e um milhões, setecentos e noventa e seis mil e oitocentos e setenta e cinco reais): 0,6 (seis décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11147	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - VIII	VIII %u2013 de R\$ 341.796.875,01 (trezentos e quarenta e um milhões, setecentos e noventa e seis mil, oitocentos e setenta e cinco reais e um centavo) a R\$ 854.492.188,00 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil e cento e oitenta e oito reais): 0,7 (sete décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11148	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - IX	IX %u2013 de R\$ 854.492.188,01 (oitocentos e cinquenta e quatro milhões, quatrocentos e noventa e dois mil, cento e oitenta e oito reais e um centavo) a R\$ 2.136.230.469,00 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil e quatrocentos e sessenta e nove reais): 0,8 (oito décimos);	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11149	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - X	X %u2013 de R\$ 2.136.230.469,01 (dois bilhões, cento e trinta e seis milhões, duzentos e trinta mil, quatrocentos e sessenta e nove reais e um centavo) a R\$ 5.340.576.172,00 (cinco bilhões, trezentos e quarenta milhões, quinhentos e setenta e seis mil e cento e setenta e dois reais): 0,9 (nove décimos); ou	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11150	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - XI	XI %u2013 a partir de R\$ 5.340.576.172,01 (cinco bilhões, trezentos e quarenta milhões, quinhentos e setenta e seis mil, cento e setenta e dois reais e um centavo): 1,0 (um inteiro)%u201D	Apesar da referência ao porte econômico ter sido lançada na minuta, com a redação dos incisos do artigo 86, se percebe que as faixas de valores de faturamento anual expressam forte descompensação em relação aos fatores multiplicadores a serem aplicados. A proposta visa reduzir desse desajuste.	11151	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art. 94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 a R\$ 100.000,00 (dez mil reais); Suspensão do exercício de cargo por até 180 (cento e oitenta) dias.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11152	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 25.000,00.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11153	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11154	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11155	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11156	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 103	Art. 103. Deixar de cumprir a normatização vigente referente às condições para ingresso de mantenedor ou patrocinador em entidade de autogestão: Multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11157	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 6.000,00 a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11158	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 6.000,00 a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11159	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11160	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Multa de R\$ 6.000,00 a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11161	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 111	Art. 111. Restringir, por qualquer meio, a liberdade de exercício do prestador de serviço: multa de R\$ 7.000,00 a R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11162	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 112	Art. 112. Deixar de observar as regras estabelecidas pela normatização vigente para a aplicação do índice de reajuste definido pela ANS, pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde, em situações específicas: Multa de R\$ 7.000,00 a R\$35.000,00 (trinta e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11163	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 113	Art. 113. Deixar de cumprir a normatização vigente relativa ao padrão essencial obrigatório para as informações trocadas entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, sobre o atendimento prestado a seus beneficiários, exceto em relação ao envio de informações periódicas obrigatórias: multa de R\$ 7.000,00 a R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11164	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: multa de R\$ 7.000,00 a R\$ 35.000,00.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos.	11165	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. Sobre a advertência, ela já está contemplada no tipo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 115	Art. 115. Realizar operações financeiras vedadas por lei: Sanção - multa de R\$ 20.000,00 a R\$ 100.000,00 (cem mil reais); Suspensão do exercício de cargo por até 180 (cento e oitenta) dias.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11166	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 117. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 50.000,00 a R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11167	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos	11168	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. multa de R\$ 10.000 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11169	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 a R\$ 100.000,00 (cem mil reais); Inabilitação temporária de exercício de cargo pelo prazo de até 2 (dois) anos.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11170	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 a R\$ 200.000,00 (cem mil reais); Suspensão do exercício de cargo por até 90 (noventa) dias.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11171	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 128	Art. 128. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos requisitados, na forma da normatização vigente, pelos Diretores da ANS: Sanção %u2013 multa diária de R\$ 1.000,00 a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11172	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 25.000,00.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11173	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11174	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 131	Art. 131. Encaminhar à ANS as informações ou os documentos obrigatórios contendo incorreções ou omissões: multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo. Propõe-se que se exclua a sanção de ADVERTÊNCIA nos dispositivos específicos. A proposta é prever essa sanção NÃO pecuniária em todos os tipos	11175	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º	§4º Serão classificadas como demandas %u201Csem indícios de infração%u201D, nos termos do inciso I do caput as seguintes situações: I %u2013 Demandas classificadas conforme artigo 2, inciso III desta resolução, onde não houve negativa indevida por parte da operadora. II %u2013 Demandas classificadas conforme artigo 2, inciso IV, em que a determinação judicial versa sobre procedimentos não cobertos, fora das diretrizes do rol ou ainda dentro dos prazos de atendimento previstos pela RN 259/11.	Se o beneficiário procurou o SUS por livre iniciativa sem que tenha havido a negativa de cobertura, ou a determinação judicial verse por procedimentos fora do rol ou sem que esgotados os prazos da RN 25, a operadora não pode sofrer consequências, razão pela qual, nestas hipóteses, as demandas deverão ser arquivadas por não haver indícios de infração.	11176	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 60 dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para defesa de impugnação sob pena de cerceamento de defesa.	11177	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a cada uma das demandas individualizadas contidas em cada processo administrativo sancionador, apuradas no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais demandas serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	11178	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art.42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 dias úteis.	Considerando o agrupamento de todas as demandas em processo administrativo, é necessário o aumento do prazo para recurso sob pena de cerceamento de defesa.	11179	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo à cada demanda individualizada contidas em cada processo administrativo sancionador fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20%(vinte por cento) sobre o valor.	Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão.	11180	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 Notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação.	Entende-se que para falha de informações de aplicativos deve ser concedida em todos os casos possibilidade de reparação por parte da operadora.	11181	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar Plano de Correção de conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo sem requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico, não estará sujeita à aplicação de tipo infrativo específico, mas a penalidade decorrente das demandas agrupadas será agravada em 5º para as classificadas na faixa B e 10% para as classificadas na faixa C.	Operadoras classificadas nas faixas B e C não podem ser prejudicadas por situações pontuais, razão pela qual o agravamento de suas multas devem ser mínimo, apenas como caráter educativo.	11182	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 54	Art. 54. As ops classificadas nas faixas de desempenho ou mediante eventual dificuldade de capacidade operacional, inclusive de recursos humanos, para operacionalização da medida a que ordinariamente estão sujeitas, poderão ser notificadas para apresentarem PCC, com medida substitutiva, mas a sua não apresentação no prazo previsto ou a apresentação sem observância dos requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico ensejará o agravamento da penalidade em 15% e 20%.	As operadoras classificadas nas faixas D e E possuem problemas que precisam ser solucionados. Os percentuais propostos, de 20% e 40%, podem inviabilizar e comprometer ainda mais a continuidade da operação, razão pela qual devem ser reduzidos.	11183	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 57	Art. 57. Regulamentação específica detalhará o procedimento do Plano de Correção de conduta, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade.	Somente será possível deliberar sobre a questão após discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	11184	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 59	Art. 59. Regulamentação específica detalhará o procedimento de Supervisão Fiscalizatória, após debate em grupo técnico e consulta pública para garantir a participação da sociedade, e eventual aplicação de penalidade específica pelo descumprimento das recomendações seguirá o fluxo previsto na Seção V di capítulo III Título II do livro II desta Resolução.	Somente será possível deliberar sobre a questão após a discussão com a sociedade, como é praxe da agência reguladora.	11185	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Minuta de Instrução Normativa, dada a sua natureza de detalhamento de uma Resolução Normativa, em regra, não é submetida para consulta pública. Ademais, essa futura norma tratará de matéria típica de planejamento de fiscalização, que não se coaduna, a princípio, com o recebimento de contribuições do próprio agente regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma de normatização vigente. multa de 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11186	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62	II %u2013 nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, mas não houver o cumprimento de todas as consideradas graves, será aplicada a penalidade de multa pecuniária previsto em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61.	11187	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 135	Art. 135. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	11188	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a operadora venha comprovar que a situação não se tratava de urgência e emergência, a demanda será sumariamente arquivada e o órgão regulador deverá notificar o órgão de classe competente em relação a conduta do profissional.	A ANS deve ter papel importante contra a cultura de urgencialização de procedimentos especialmente nos casos envolvendo OPMEs.	11189	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento de urgência e emergência representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, o elevado valor da multa-base e da agravante, se houver morte, está em total sintonia com a gravidade da infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - III	III %u2013 nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 50% (cinquenta por cento) das recomendações, será aplicada a penalidade de multa pecuniária previsto em tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11190	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - IV	IV %u2013 nos casos em que for constatado o cumprimento de, no mínimo, 25% (vinte e cinco por cento) das recomendações, serão aplicadas as penalidades de multa pecuniária e de suspensão do exercício do cargo de administrador, ambas previstas no tipo específico.	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11191	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Consequentemente, as alterações sugeridas nos incisos do art.62 perderam objeto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11192	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11193	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11194	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operador deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	11195	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 124. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11196	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de 150 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11197	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 10.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11198	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 123	Art. 123. Alienar total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00; Suspensão do exercício do cargo pelo prazo de 90 dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11199	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 69 - § 5º	§5º %u2013 A parte interessada acompanhará o procedimento administrativo, podendo ter vista dos autos, na repartição, bem como deles extrair cópias, mediante o pagamento da despesa correspondente, na forma da regulamentação específica, devendo ser suspensos todos os prazos processuais quando o acesso a cópias for prejudicado em razão da morosidade do órgão regulador.	Cerceamento do direito de defesa nos casos de culpa exclusiva do órgão regulador.	11200	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11201	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141. Na hipótese da operadora deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, a multa a ser aplicada será de 250 vezes o valor devido.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11202	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11203	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	11204	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	11205	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	11206	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	§1º O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória, a fim de que, nos ciclos subsequentes, o cálculo do indicador represente melhor desempenho e, portanto, sua migração para faixas de desempenho mais positivas.	Adequação estrutural.	11207	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	§2º Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	11208	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprido evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo "Cindícios" por "Evidências" para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11209	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo "Interlocutor" por "Representante legal", o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11210	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	11211	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º Recebida a demanda de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	11212	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	11213	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar evidências e elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	A redação deve ser precisa, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora.	11214	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	11215	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	11216	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 2 (dois) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11217	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11218	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 %u2013Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11219	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11220	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 12 - Parágrafo único		Tendo em vista a proposta de alteração do artigo 10, entende-se que a exclusão do presente parágrafo único se justifica, uma vez que já que será proporcionada às partes (beneficiário e operadora) a possibilidade de composição prévia, com o respectivo fornecimento do número de protocolo válido.	11221	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 15	Art. 15. O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11222	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11223	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Art. 19. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11224	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	11225	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11226	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	11227	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11228	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	11229	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11230	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11231	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	11232	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	11233	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	11234	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	<p>§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.</p>	<p>A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.</p>	11235	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	<p>Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:</p>	<p>De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.</p>	11236	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	<p>I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que não houve composição com a operadora;</p>	<p>Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.</p>	11237	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	11238	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 22 - IV		O cumprimento da decisão judicial traduz-se em imposição do Estado a quem foi dirigida e eventual descumprimento deve ser alegado no processo judicial, comportando as sanções cabíveis. Assim, fiscalizar o cumprimento da decisão judicial, entende-se, extrapola a competência da ANS.	11239	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - I	I %u2013 sem evidência de infração, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;	A substituição do termo %u2013Cindício%u2013 por %u2013Cevidência%u2013 visa empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a continuidade da demanda bem como seu arquivamento, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento.	11240	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura adotada (indícios) é a adequada ao momento pré-processual
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - II	II %u2013 resolvida através da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, hipótese em que ocorrerá seu arquivamento;	Deve-se prestigiar a composição independentemente da forma em que ela se processa, seja em intermediação preliminar ou por qualquer outro meio hábil para garantir a satisfação da reclamação legítima do beneficiário.	11241	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A intenção é que a operadora solucione a questão apresentada pelo beneficiário a partir do momento do contato. O dispositivo disciplina a hipótese em que a solução da questão ocorre no bojo da NIP
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - §1º	§1º O conteúdo da análise fundamentada de classificação preliminar será disponibilizada à respectiva operadora no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).	A análise deve ser conclusiva e fundamentada, sem a mera conversão automática da demanda em posterior auto de infração. Deve-se indicar os elementos que demonstrem a infração, em especial aqueles capazes de limitar ou afetar o exercício de direitos e interesses, nos termos do art. 50, incisos I e II, e §1º, da Lei 9.784/99, sob risco de inversão do ônus da prova em favor da operadora.	11242	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderão solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11243	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	11244	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 24	Art. 24. As demandas preliminarmente classificadas como não resolvidas integrarão o plano de distribuição de demandas não resolvidas a ser elaborado pelo órgão competente da Diretoria de Fiscalização para planejar as ações fiscalizatórias.	Um plano de distribuição baseado no ciclo semestral de fiscalização prejudica a oportunidade de defesa das operadoras e não observa à celeridade do processo administrativo, conforme asseverado pelo art. 2º, caput, da Lei 9.784/99. Deve-se considerar a distribuição das demandas em tempo razoável, respeitado o fluxo natural de seu andamento.	11245	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. Ordinariamente, para fins de distribuição, as demandas sem composição serão apuradas individualmente.	No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	11246	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Em que pese a proposta de suprimir o agrupamento das demandas, a exclusão do parágrafo único se justifica pelo fundamento de que causará em prejuízo à defesa individualizada das demandas e à celeridade do processo administrativo.	11247	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III %u2013 procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	11248	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 81	Art.81. A suspensão do exercício de cargo, pelo prazo mínimo de 60 (sessenta) e máximo de 180 (cento e oitenta) dias, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto à ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	11249	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156	Art. 156. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	11250	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma de normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência.	11251	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 109. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operador deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede não hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	11252	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades . Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11253	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III %u2013 procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 200 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11254	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	Art. 158. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11255	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar de assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assumia o seu pagamento integral: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11256	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no juízo cível ou criminal competente. Além disso não há justificativas para a ANS se beneficiar em 100%, da morte de um beneficiário, indesejada por qualquer ato da saúde suplementar.	11257	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 multa de 20.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	11258	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em lei, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11259	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante individual, sem a sua anuência: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11260	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	Parágrafo único %u2013 A circunstância atenuante implicará na redução de 20% do valor da multa.	Quando por um lapso a operadora consegue reparar os efeitos danosos da infração a circunstância atenuante não pode se limitar a apenas 10% do valor da multa. Por essa razão pleiteia-se o percentual de 20%.	11261	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV %u2013 procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11262	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11263	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11264	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00. Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11265	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Art.94. Operar produto não registrado na ANS. Sanção multa de R\$5.000,00 Advertência	Erro material. Retirar %u2013Suspensão do exercício do cargo%u2013 vez que, pelo principio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11266	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art.95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa por ato da ANS. Sanção multa de R\$5.000,00 Advertência	Retirar %u2013Suspensão do exercício do cargo%u2013 vez que, pelo principio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11267	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos, Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11268	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art.99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção multa de R\$5.000,00 Advertência	Pelo principio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida	11269	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art.98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção multa de R\$5.000,00 Advertência	Pelo principio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11270	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV %u2013 procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 250 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11271	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	Art. 159. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11272	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, desde que a operadora comercialize planos individuais observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, somente operadoras que comercializam planos individuais têm essa obrigação.	11273	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art.101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente. Sanção multa de R\$5.000,00 Advertência	Pelo principio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso , a operadora pode ter sido ludibriada por informações equivocadas prestadas pela contratante ou intermediárias.	11274	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, a operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11275	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 multa de 10.000,00; Advertência.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário.	11276	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11277	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, a consulta pública número 64 vem para legitimar a contratação de planos coletivos por empresários individuais, que eventualmente podem se aproveitar desta oportunidade para ludibriar a operadora.	11278	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção cominada é a suficiente e a necessária para prevenir e reprimir a respectiva conduta. Objetiva-se induzir a celebração de plano coletivo empresarial apenas com o empresário individual que exerce regularmente suas atividades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Art. 138. Na hipótese da operadora deixar de garantir cobertura prevista em contrato, a multa aplicada será proporcional à cobertura negada, conforme explicitado a seguir:	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11279	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	11280	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11281	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 119	Art. 119. Deixar de instalar e/ou manter os canais de atendimento ao beneficiário previstos na normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; a multa de R\$ 5.000,00.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11282	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Outrossim, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		O pagamento antecipado não pode caracterizar confissão sob pena de prejuízos da operadora em eventual pedido de reparação por parte do beneficiário na esfera cível.	11283	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 134	Art. 134. Deixar de cumprir as medidas determinadas pela ANS no âmbito do Procedimento de Supervisão Fiscalizatória: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Além disso, operadoras em situação de supervisão fiscalizatória não podem ser ainda mais prejudicadas pelo próprio órgão regulador, e sim auxiliadas para que consigam se recuperar e manter o atendimento aos beneficiários.	11284	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Supervisão Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Em razão do agrupamento proposto pela ANS nos processos administrativos, deve ser garantido à operadora o direito de escolher quais os processos administrativos que serão objeto de desconto e quais continuará com a discussão administrativa.	11285	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de 5.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11286	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. A operadora que exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS, será punida com 100 vezes o valor cobrado de forma incorreta.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11287	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham a agravar seus problemas.	11288	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma de normatização vigente, da substituição ou descredenciamento de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 multa de 5.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11289	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		Deve ser observado o devido processo legal sem medidas discricionárias que tendem a prejudicar, ainda mais operadora que já se encontra em situação delicada e por tanto classificada na faixa E. Tais operadoras precisam de atenção, de socorro e não de medidas que venham a agravar seus problemas.	11290	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma de normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00; Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida. Após a publicação da RN 259, a operadora deve garantir o atendimento do beneficiário em rede contratada ou não, fazendo com que a informação sobre a rede hospitalar tenha aspecto secundário e exclusivamente formal.	11291	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto à outra justificativa, as demais normas vigentes da ANS já exigem essa comunicação, fundamental para o monitoramento do setor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 100 vezes o valor do procedimento negado.	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11292	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 Advertência.	Pelo princípio da razoabilidade e da proporcionalidade, a sanção deve ser proporcional à infração cometida.	11293	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 167		Inexiste na legislação qualquer obrigação de fornecimento de carteira de identificação cabendo à operadora estabelecer a forma de acesso ao beneficiário à rede contratada.	11294	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O marco legal do setor de saúde suplementar encontra-se regido pelas Leis nº 9.656/1998 e nº 9.961/2000, vigorando no sistema brasileiro o princípio da de legalização, onde o Poder Legislativo determina normas gerais e abstratas (diretrizes e limites, conhecidas como standards), com previsão de um quadro de atribuições às ANS, cuja aplicação concreta será normatizada pela referida Entidade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 137	V %u2013 consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);	ANS reformou os tipos infrativos - a aplicação de valor multa-base proporcional ao valor do dano causado. Acompanhando o raciocínio e considerando que este valor é em média de R\$ 17,43, ou seja, utilizando dados que representam a totalidade do mercado e não apenas odontologias de grupo, o SINOG propõe que a multa por negativa de cobertura de procedimento odontológico seja de R\$ 20.000,00.	11295	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. Quanto a questão do valor do ticket médio, essa também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 143	Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11296	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11297	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11298	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11299	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 2º	Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11300	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11301	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11302	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 138	V %u2013 consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);	ANS reformou os tipos infrativos - a aplicação de valor multa-base proporcional ao valor do dano causado. Acompanhando o raciocínio e considerando que este valor é em média de R\$ 17,43, ou seja, utilizando dados que representam a totalidade do mercado e não apenas odontologias de grupo, o SINOg propõe que a multa por negativa de cobertura de procedimento odontológico seja de R\$ 20.000,00.	11303	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo de dividido em quatro grupos de procedimentos. Quanto a questão do valor do ticket médio, essa questão também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução
Inclusão	#####	Operadora	Art. 141	V %u2013 consulta e procedimentos realizados em consultório/clínica com cirurgião-dentista; Sanção %u2013 multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais);	ANS reformou os tipos infrativos - a aplicação de valor multa-base proporcional ao valor do dano causado. Acompanhando o raciocínio e considerando que este valor é em média de R\$ 17,43, ou seja, utilizando dados que representam a totalidade do mercado e não apenas odontologias de grupo, o SINOg propõe que a multa por negativa de cobertura de procedimento odontológico seja de R\$ 20.000,00.	11304	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 154	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11305	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios
Inclusão	#####	Operadora	Art. 155	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11306	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base,
Inclusão	#####	Operadora	Art. 156	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11307	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera de forma única a aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. E ainda é importante lembrar os critérios de dosimetria de pena, em especial os dos novos fatores multiplicadores. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 157	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11308	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios
Inclusão	#####	Operadora	Art. 158	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11309	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios
Inclusão	#####	Operadora	Art. 159	para produtos odontológicos: I. nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: multa de R\$ 5.000 (cinco mil reais); II. nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais); III. nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Considerando que a contraprestação média do plano médico em 2016 foi de R\$ 276,39, segundo consulta no ANS Tabnet, e que a sanção por cobrança irregular de até uma contraprestação é de R\$ 15.000 %u2013 54 vezes o ticket médio do plano médico. Acompanhando o mesmo raciocínio desenvolvido na proposta em consulta pública a sanção para planos odontológicos deveria ser equivalente a R\$ 900 (o valor considera 54 vezes a contraprestação média de planos odontológicos, de R\$ 16,59).	11310	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Quanto a questão do valor do ticket médio, também debatida no âmbito do GT-Debates Fiscalizatórios, foi solucionada por meio de alteração do fator de multiplicador da multa-base, antes baseada no porte da operadora, e agora baseada no faturamento anual. Quanto menor o faturamento da operadora, maior será a redução do valor da multa-base. Prever critérios específicos para determinada modalidade de operadora, quando há outros meios

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11311	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - III		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11312	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito
Exclusão	#####	Operadora	Art. 169		Desnecessário vez que é interesse da operadora cobrar a mensalidade estipulada contratualmente.	11313	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11314	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Outros	Art.30 - § 2º	Art. 30. § 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	11315	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Outros	Art. 30	INCLUSÃO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388.	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde,	11316	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 está sendo revisto, para que aumente o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11317	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Outros	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sanciona	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11318	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	11319	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Operadora	Art. 62 - § 4º		Adequação à proposta de exclusão do artigo 61	11320	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 61 foi mantido, uma vez que sua previsão é fundamental para induzir as operadoras a atender às recomendações no âmbito

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11321	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 68 - Parágrafo único		Erro material na redação	11322	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Pedido de exclusão não se coaduna com a informação de erro material na redação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11323	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		O processo administrativo da ANS não é instrumento legal adequado para apurar o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o resultado morte, devendo a questão ser apurada no processo criminal e cível competente.	11324	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11325	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - III	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11326	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11327	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - I	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11328	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11329	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 145	Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11330	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90	Por analogia à legislação ambiental vigente, o efeito coletivo só pode ser multiplicador da sanção se for possível identificar, de forma objetiva, quais pessoas e como o dano as afetou diretamente. Deve haver nexos de causalidade, sobre pena de ofensa ao princípio da inocência, da razoabilidade e da legalidade, que devem nortear administração pública. Pela exclusão deste artigo pleiteia-se a retirada dessa previsão em todos os tipos infracionais que preveem essa possibilidade.	11331	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação do fator multiplicador para as infrações que produzam efeitos de natureza coletiva são totalmente compatíveis com o setor de saúde suplementar, uma vez que as operadoras são responsáveis por uma massa de beneficiários. Sua aplicação é feita com base em critérios objetivos, que podem ser visualizados pelo meio dos parágrafos do art.90 (destaque especial para o § 8º).
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. - III	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11332	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 163	Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11333	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§12º Nas demandas decorrentes do procedimento NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à solução em até 30 dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária em Intermediação Preliminar, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual a 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	A reparação posterior prevista atualmente na RN388, deve ser prevista também na nova normativa.	11334	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11335	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§13º Enquanto os processos administrativos no âmbito da ANS não se tornarem eletrônicos, o prazo previsto no caput será suspenso diante da impossibilidade ou morosidade no acesso de cópias.	Direito de defesa, atualmente há uma dificuldade de acesso ao processo administrativo.	11336	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O pedido de vista e cópia dos autos não é causa de suspensão do prazo processual em qualquer esfera administrativa. Isso se torna mais irrazoável ainda no âmbito da ANS, uma vez que a operadora já sabe com bastante antecedência quais NIPs não resolveu. E como as demandas ficarão represadas por ciclos semestrais, mais um motivo para não se falar em suspensão de prazo e cerceamento de defesa.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11337	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 65	Parágrafo único: Na ocorrência da situação prevista no caput, a ANS deverá notificar o Ministério Público, entidade de defesa do consumidor com objetivo de alertá-los sobre a operação de planos de saúde sem registro e cessar a prática infrativa.	As demais entidades poderão contribuir para cessar a prática infrativa	11338	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto já está claro para o normativo e sua interpretação deve ser complementada por meio das etapas definidas na 470ª reunião da DICOL
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - II		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11339	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 154. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11340	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Inclusão	#####	Operadora	Art. 79	Parágrafo único: A multa a ser aplicada poderá ser substituída para beneficiar os usuários do Sistema único de saúde, os beneficiários da operadora através de programas de promoção à saúde e prevenção de doenças e de construção de recursos assistenciais, conforme projeto apresentado pela operadora, que obedecerão critérios definidos pela agência reguladora em regulamentação específica.	A sociedade se beneficiar diretamente das multas eventualmente aplicadas pelo órgão regulador é uma medida que pode transformar a ANS em uma entidade fomentadora de saúde no país, além de insinuações de que a fiscalização busca arrecadação. A sociedade seria beneficiada, com acordos celebrados com as secretarias do município da sede da operadora. Para situações não assistenciais, investimento em PROMOPREV, que beneficiarão os próprios beneficiários.	11341	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A fiscalização da ANS não tem fins arrecadatórios. O objetivo é o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial, no que tange às suas interações com seus beneficiários de plano privados de assistência à saúde. Sugestões dessa natureza possuem obstáculos jurídicos e operacionais, havendo outros instrumentos regulatórios para se atingir o fim colimado pela fiscalização.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 152		Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11342	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo” 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11343	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Inclusão	#####	Operadora	Art. 82	A inabilitação do exercício do cargo, pelo prazo mínimo de 1 (um) ano e máximo de 5 (cinco) anos, aplica-se exclusivamente ao representante legal ou responsável técnico junto à ANS, quando houver sua previsão expressa de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma.	A natureza jurídica dos tipos societários das operadoras de planos de saúde impede a interferência do órgão regulador nas regras de eleição dos administradores da sociedade, que tem respaldo na legislação específica (Lei 5.764, Lei 6.404, código civil, além de disposições previstas no estatuto ou contrato social) .	11344	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 25 da Lei nº 9.656/1998 (também lei ordinária, de igual estatura hierarquia às citadas lei) estabelece como uma das penalidades possíveis no âmbito da saúde suplementar a suspensão do exercício do cargo de administrador. Portanto, nesta sendo, em caso de antinomia normativa, socorre-se dos critérios da anterioridade e da especialidade, previstos na LINDB. Logo, a LPS derroga disposições gerais e/ou em sentido contrário.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 112		O prestador não pode se aproveitar da regulação para impor tabelas e reajustes à operadora com aquiescência da ANS.	11345	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Fuga ao tema. Ademais, texto igual à RN nº 124/2006 vigente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 156. - II	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11346	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 165	Fato típico sem critério objetivo, que deixará subjetivamente a critério do fiscal a caracterização da infração.	11347	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Não há falta de critério objetivo. Ainda que houvesse, a doutrina inclusive endossa essa questão:</p> <p>“... basta que a lei defina genericamente a infração, para que a autoridade administrativa aplique a pena, usando nessa aplicação, de uma larga margem de poder discricionário, tal como definido e justificado”. CAVALCANTI, Themístocles Brandão. Direito e processo disciplinar. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV, 1996. p. 72.</p> <p>“Já tivemos a oportunidade de registrar — mas nunca é demais frisar novamente — que o sistema punitivo na esfera administrativa é bem diferente do que existe no plano criminal. Neste, as condutas são tipificadas, de modo que a lei cominará uma sanção específica para a conduta que a ela estiver vinculada. (...) Na esfera administrativa, o regime é diverso, pois que as condutas não têm a precisa definição que ocorre no campo penal, como bem adverte Maria Sylvia Zanella Di Pietro.” CARVALHO FILHO, José dos Santos, Manual de Direito Administrativo" 6ª ed., Lúmen Juris, Rio de Janeiro, 2000, fl. 521.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV	É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor do procedimento supostamente negado e o acometimento da saúde do beneficiário. A multa pecuniária, em caso de negativa de cobertura, deve ter como base de cálculo o valor do procedimento supostamente negado. Além disso, inexistente critério objetivo que justifique que a multa seja 800 vezes o valor do procedimento negado.	11348	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. - III		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11349	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Exclusão	#####	Operadora	Art. 155. - I		É imperativo, inclusive para a solvência do setor, que seja estabelecida uma proporcionalidade entre a infração e a multa a ser aplicada, considerando principalmente o valor cobrado de forma equivocada.	11350	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente,
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela Área de Ouvidoria da operadora, conforme os padrões estabelecidos em normativo específico.	A ANS pela RN 323 regulamentou a implantação das Ouvidorias, tendo como uma das primordiais funções, representar o Beneficiários junto à Operadora, pela RN 395, suas atribuições foram ampliadas, tornando-se o canal institucional de reanálise dos pedidos assistências. As Ouvidorias atuam como ferramentas estratégicas de melhorias de processos, contribuem com recomendações de ajustes para se evitar novos conflitos. A eficiência das Ouvidorias está comprovada pelas edições dos relatórios REA.	11351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	I %u2013 Com a emissão do protocolo pela Ouvidoria da Operadora, esta dará o tratamento devido à demanda, nos prazos especificados nas RNs 259, 323 e 395, isso de acordo com a natureza da demanda.	Uma vez que o beneficiário foi diretamente à ANS, sem antes ter pleiteado junto à Ouvidoria a reanálise e/ou apreciação do seu pedido, sendo a Operadora notificada para apresentar o respectivo protocolo, o correto é que a Ouvidoria dê o tratamento necessário à demanda do beneficiário.	11352	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	II %u2013 Após a Ouvidoria da Operadora dar a tratativa adequada ao pleito do Beneficiário, além de lhe encaminhar a resposta, deverá apresentar à ANS a resposta que foi dada ao Beneficiário, resposta esta nos prazos especificados nas RNs 259, 323 e 395, isso de acordo com a natureza da demanda.	Finda a tratativa da demanda nos prazos regulamentares, com o fim de comprovar à ANS as providências tomadas com o pedido formulado pelo Beneficiário, a ANS arquivará a demanda derivada.	11353	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - I	I %u2013 confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora e se a sua demanda foi devidamente tratada e respondida pela Ouvidoria da Operadora, e ainda;	Como a proposta sugerida no artigo 9º é de se registrar demanda NIP somente com o protocolo de atendimento emitido pela Ouvidoria da Operadora, o correto é que ao receber a notificação para fornecer o protocolo, promova a tratativa, atendimento e resposta ao Beneficiário no grau de Ouvidoria.	11354	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 12	A demanda derivada relativa ao Protocolo e tratativa pela Ouvidoria da Operadora, será classificada da seguinte forma:	Como a proposta sugerida no artigo 9º é de se registrar demanda NIP somente com o protocolo de atendimento emitido pela Ouvidoria da Operadora, o correto é que ao receber a notificação para fornecer o protocolo, promova a tratativa, atendimento e resposta ao Beneficiário no grau de Ouvidoria.	11355	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Proposição prejudicada em razão da manutenção da redação do art. 9º.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 Protocolo fornecido e tratativa da demanda pela Ouvidoria da Operadora pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo e resposta à demanda foram apresentados ao beneficiário ou interlocutor após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A proposta é que na fase de demanda derivada, se constate que o Beneficiário não procurou previamente a Ouvidoria da Operadora, vindo assim a registrar o pedido e providenciar a tratativa necessária com o consequente arquivamento da demanda.	11356	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 Protocolo fornecido pré-registro com a tratativa da demanda pela Ouvidoria da Operadora em andamento ou já concluída%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo e resposta à demanda foram apresentados ao beneficiário ou interlocutor antes da sua reclamação perante a ANS.	A proposta é que na fase de demanda derivada, se constatar que o Beneficiário não procurou previamente a Ouvidoria da Operadora, mas não aguardou os prazos regulamentares para execução das tratativas e respostas vindo assim a ANS providenciar o arquivamento da demanda.	11357	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	11358	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	11359	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	11360	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	11361	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória.</p> <p>Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.</p>
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	11362	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 4º	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11363	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º	Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	11364	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	11365	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elevar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretensão rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11366	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 6º	III %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória;	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11367	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprе evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11368	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11369	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11370	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11371	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 173		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11372	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11373	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11374	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11375	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11376	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11377	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11378	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11379	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11380	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11381	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); I %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11382	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11383	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11384	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11385	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11386	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11387	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11388	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	11389	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	11390	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 2º	Inclusão de parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	11391	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa.	11392	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	11393	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11394	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 4º	Inclusão de §2º. Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	11395	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	11396	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretensão rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11397	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11398	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Considerando que poucas demandas ou, por vezes, apenas uma NIP encaminhada a núcleo, enquadrará a operadora nas faixas B e C, e a dificuldade nesse cenário para progressão, as operadoras permaneceriam ad eterno apresentando planos de correção de conduta, que passariam a ser inócuos.	11399	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11400	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u2013interlocutor%u2013 por %u2013representante legal%u2013, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11401	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 8º	Inclusão de § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	11402	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	11403	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 9º	inclusão de §3º. Observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias úteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	11404	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	11405	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	11406	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10 - Parágrafo único	Alteração para §1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	É necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	11407	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de §2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	11408	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de §3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	11409	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade de contato com o beneficiário, bem como a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis.	11410	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	11411	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 11	Inclusão de §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	11412	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	11413	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 12	Inclusão de §2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	11414	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - II	II %u2013 %u201CProtocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11415	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - III	III %u2013 %u201CProtocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11416	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 15	Art. 15 . O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11417	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11418	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 19	Art. 19. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11419	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	Inclusão de §5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	11420	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demana no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	Inclusão de §6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	11421	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11422	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	11423	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11424	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	11425	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11426	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11427	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 1º	Art. 21. §1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	11428	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	11429	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 3º	§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11430	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 4º	§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	11431	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 21	Incluir §5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	11432	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	11433	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11434	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	11435	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11436	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11437	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	Inclusão de §5º. As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11438	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	Inclusão de §6º. Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição. §	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	11439	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	11440	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	11441	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	11442	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	11443	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	11444	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 31	<p>INCLUSÃO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração...</p>	<p>O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.</p>	11445	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	<p>A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 está sendo revisto, para que aumente o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 31	<p>Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.</p>	<p>Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.</p>	11446	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	<p>Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 32	<p>Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.</p>	<p>Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.</p>	11447	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	<p>Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 32 - Parágrafo único	Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionador.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11448	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	11449	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	11450	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11451	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à melhor forma de distribuição e estabelecimento de fluxos processuais a fim de evitar eventual discussão de prejuízo ao contraditório e à ampla defesa nos processos sancionadores.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	11452	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	11453	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	11454	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 42	Inclusão de §4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	11455	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11456	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11457	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 3º		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11458	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11459	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11460	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11461	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11462	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11463	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11464	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11465	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11466	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11467	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11468	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11469	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11470	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	11471	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 69	Inclusão de §9º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC.	11472	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 82 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	11473	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de sanção de multa pecuniária à operadora. Recai sobre a pessoa natural.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 82 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	11474	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de sanção de multa pecuniária à operadora. Recai sobre a pessoa natural.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	11475	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora.	11476	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	11477	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11478	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11479	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11480	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11481	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11482	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11483	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11484	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11485	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11486	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11487	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11488	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11489	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11490	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11491	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11492	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	11493	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11494	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11495	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11496	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11497	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11498	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11499	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11500	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11501	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - I	I 2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; 2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11502	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11503	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 155	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11504	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11505	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11506	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11507	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11508	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11509	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 in idem %u2013.	11510	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11511	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11512	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 158. ? Parágrafo único		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	11513	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11514	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11515	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 159. ? Parágrafo único		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	11516	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 161	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11517	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 162	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11518	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 163	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11519	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - I	I nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11520	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11521	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 167	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11522	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 168	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11523	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 169	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11524	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 170	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11525	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 171	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11526	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11527	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 172	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11528	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11529	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 173	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11530	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11531	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Consumidor	Art. 174	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11532	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 180	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11533	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. Os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11534	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11535	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11536	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§ 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	11537	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	11538	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	§º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	11539	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denúncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	11540	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art.10 Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	11541	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da autuação.	11542	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	11543	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	11544	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11545	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	11546	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 157	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11547	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	11548	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11549	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11550	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11551	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11552	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11553	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11554	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11555	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11556	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	Art. 141 Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11557	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11558	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	11559	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	11560	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	11561	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11562	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11563	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	11564	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	11565	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade muitas vezes encontrada para contato com o beneficiário, bem como a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de a	11566	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	11567	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	§3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	11568	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	11569	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	11570	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10, parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 %u2013Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11571	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11572	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11573	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11574	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 26	Art. 26. O órgão competente promoverá a distribuição de demandas sem composição para os fiscais, com alternância das operadoras e beneficiárias fiscalizadas e na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	Com a distribuição individual dos autos, não se justifica o encerramento do ciclo semestral para sua efetivação, pois implica em prejuízo ao amplo direito de defesa das operadoras e não observa à celeridade do processo administrativo. Ademais, a alternância entre os fiscais presta-se a atender ao princípio administrativo da impessoalidade, garantindo tratamento justo e equânime aos administrados.	11575	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 26 - §1º	§1º Considera-se fiscal o agente especialmente designado pela Diretoria de Fiscalização para exercício de atividades de fiscalização.	Mera correção da redação para excluir a duplicidade de expressão.	11576	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º	§2º Em regra, as demandas de uma operadora serão distribuídas a um único fiscal, exceto nas hipóteses em que a quantidade de demandas de determinada operadora seja superior à capacidade operacional de um fiscal, hipótese em que suas demandas serão distribuídas a mais de um fiscal.	No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	11577	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como sem composição, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.22.	A NIP se propõe a garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à demanda, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11578	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão "não resolvida" empregada na minuta é mais abrangente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 27 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o fiscal, no curso da avaliação de possível classificação residual das demandas, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela operadora ou pelo beneficiário, estes serão notificados, no próprio espaço eletrônico da NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresentem resposta.	As alterações intentam dispensar tratamento igualitário entre beneficiários e operadoras, garantindo-se a ambos a possibilidade de complementar informações e documentação. Ademais, resguarda-se o prestígio ao direito dos administrados ter ciência da tramitação dos processos administrativos em que tenha a condição de interessado, nos termos do art. 3º, inciso II, da Lei 9.784/99.	11579	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão "não resolvida" empregada na minuta é mais abrangente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	11580	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 29 - I	I %u2013 a lista da classificação residual de demandas sem composição e o apontamento de que elas estão aptas para lavratura de auto de infração na forma do art. 32;	A NIP se propõe a garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à demanda, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11581	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 29 - II	II %u2013 a recomendação de apresentação de Plano de Correção de Conduta, quando for o caso, observado o disposto nesta Resolução; e	Não compete ao fiscal determinar obrigação de fazer como sugerido no inciso II, pois se presume o cometimento de ato ilícito pela operadora. Ainda que seja possível a imposição desta obrigação de forma cautelar, é necessária a observância ao devido processo legal, notadamente diante dos ditames do art. 68 da Lei 9.784/99, que proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	11582	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 30	Art. 30. Considera-se resolvida a demanda pela adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução no âmbito da NIP, resultando na reparação de eventuais prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação ou no consentimento do beneficiário.	As alterações propostas tem a finalidade de retirar a percepção de que os danos ao beneficiário ou descumprimento de obrigação por parte da operadora está implícito, pois o escopo da atividade fiscalizatória deve ser a composição entre as partes, que, em alguns casos, poderá ser atestada mediante manifestação de consentimento do próprio beneficiário, independente da demonstração material à ANS.	11583	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O bem jurídico tutelado na espécie não é de titularidade do beneficiário reclamante, logo, não pode exercer o respectivo ato de disposição.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 1º	§1º A resolução da demanda deve ser exercida no mesmo prazo previsto do artigo 19 desta RN.	A alteração pretende aperfeiçoar e sintetizar a redação para tornar mais claro ao administrado o limite temporal para composição entre o beneficiário e a operadora.	11584	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de redação.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§2º Nos casos de cobranças indevidas, considera-se Resolução Voluntária em intermediação Preliminar, a apresentação de documentação que comprove a devolução em dobro da quantia paga de forma indevida, acrescida de juros e correção monetária, nos prazos previstos no §1º deste artigo.	A devolução em dobro deve corresponder apenas a quantia cobrada indevidamente do consumidor, conforme dispõe o art. 42, parágrafo único, do CDC e não a sua totalidade, como permite interpretar a proposta da ANS.	11585	Contribuição não acatada		A redação está clara
Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração das demandas que subsistiram com constatação de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora.	A alteração do termo "Cindícios" pelo termo "constatação" evita que a presunção de veracidade do relato inicial se transforme em prova, devendo ser indicados com precisão os elementos que embasam a instauração do processo sancionador. Quanto à supressão do agrupamento, evita-se prejuízo à defesa individualizada das demandas e à celeridade do processo administrativo.	11586	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.	A substituição do termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cev evidências%u201D almeja empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a lavratura do auto de infração, que não poderá se basear em indícios desprovidos de fundamento. A supressão do agrupamento agrega conformidade entre a forma de apuração e de penalização, pois com o agrupamento, nos moldes propostos ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	11587	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 32 - Parágrafo único		No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	11588	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - IV	IV %u2013 descrição dos atos ou fatos geradores, considerados como infrações, que poderá constar de relatório anexo, sendo vedada a acusação genérica;	O resumo é insuficiente para permitir a defesa diante da complexidade dos serviços de saúde suplementar, sendo necessária a descrição dos atos e fatos para a defesa do autuado. Deve-se retirar a presunção de culpa, pois há pressuposição, antes do recebimento da defesa, de existência de infração, violando o princípio da presunção de inocência. Por fim, a acusação genérica viola o Estado de Direito e permite excessos e arbitrariedade, sendo fundamental indicação precisa das irregularidades.	11589	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da minuta já revela a necessidade de a fundamentação apresentada ser adequada e suficiente para circunstanciar especificamente a situação fática que ensejou a lavratura do auto de infração.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - Parágrafo único	§1º As incorreções ou omissões do auto de infração não acarretarão sua nulidade, quando não implicar em prejuízo à defesa do atuado.	Necessária a preservação do devido processo legal e da ampla defesa, de forma que toda vez em que houver prejuízo ao administrado, a nulidade deverá ser declarada. A contrário senso, se não houver prejuízo, não pode haver nulidade. Na redação proposta pela ANS o princípio da nulidade sem prejuízo é distorcido, pois se declara que a nulidade não prejudicará o atuado.	11590	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação do dispositivo, norteadas pelos princípios processuais da instrumentalidade e do prejuízo, preserva o contraditório e a ampla defesa.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 34	§2º. O mesmo ato ou fato não poderá ensejar mais do que uma imputação infracional sob pena de nulidade.	A introdução do §2º explicita critério de grande relevância para a fiscalização da ANS, tendo em vista que a multiplicidade de hipóteses infracionais abordadas no regulamento torna possível a ocorrência de bis in idem, ou seja, a cominação de mais de uma infração ao mesmo ato ou fato gerador, o que violaria a regra insculpida no art. 2º, inciso VI, da Lei 9.784/99.	11591	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta proposição é desnecessária porquanto tal alegação é tese defensiva que deve ser aduzida e comprovada nos autos do processo administrativo sancionador.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	Seção III Da Reparação Posterior	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11592	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35 Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos previstos no art. 19 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração lavrado.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11593	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	35 §1º O desconto previsto no caput somente será aplicável se a operadora apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, na petição em que apresentar sua defesa. §2º Não será admitida como reparação da conduta, para efeito de obtenção do desconto, os seguintes casos: I %u2013 demandas relativas à negativa de cobertura para procedimento de urgência e emergência;	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11594	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	35 II %u2013 cobertura garantida apenas por força de determinação judicial; III %u2013 quando constatado que a cobertura se deu no âmbito do SUS, desde que decorrente de negativa de cobertura indevida por parte da operadora; IV %u2013 nos casos de procedimentos eletivos, ambulatorial ou hospitalar, quando a operadora não comprovar a efetiva realização do procedimento dentro do prazo previsto no caput;	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11595	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	35 V %u2013 na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, quando não houver a prova inequívoca da devolução em dobro da quantia paga indevidamente, acrescida de juros e correção monetária; e VI %u2013 infrações de natureza efetivamente coletivas.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11596	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	35 §3º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos na norma que dispõe sobre a aplicação de penalidades no âmbito da ANS.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11597	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	§4º Na hipótese prevista no caput deste artigo, será elaborada decisão e o órgão técnico competente que lavrou o auto de infração ou a representação tomará as medidas cabíveis para viabilizar o pagamento.	A Reparação Posterior, instituto previsto na RN 388/15, amplia as hipóteses de resolução útil em favor do beneficiário e estimula as operadoras a empreender ações capazes de garantir a satisfação de eventuais reclamações apresentadas à ANS. A manutenção dessa possibilidade assegura benefícios ao consumidor e meios alternativos que permitam o entendimento entre as partes do procedimento de intermediação preliminar.	11598	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 36. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual poderá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações. A defesa também poderá se basear na falta de fundamento das alegações do demandado ou na orientação técnico-assistencial do profissional qualificado da operadora.	A preclusão não se aplica ao processo administrativo, pois a busca pela verdade dos fatos deve permitir a manifestação a qualquer momento e os princípios do processo civil não têm aplicação vinculante ao processo administrativo. A defesa também poderá se basear na falta de fundamento das alegações ou na orientação técnico-assistencial fundamentada do profissional qualificado da operadora, uma vez que não estará assentada apenas em prova documental.	11599	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhe são próprias. A aplicação da L. 9784/99 é subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. O instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido oportunamente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º	§1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, poderá apresentá-lo juntamente com a defesa de que trata o caput.	A elaboração do Plano de Correção de Conduta deve ser faculdade da operadora e não uma obrigação de fazer sem prévio processo administrativo. Assim, a apresentação do plano será uma possibilidade resguardada à operadora, optando pelo prosseguimento do processo com oferecimento de defesa ou a apresentação do Plano de Correção de Conduta.	11600	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo às multas pecuniárias de cada infração, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	Obrigar ao pagamento da totalidade das multas não parece razoável. A ANS deve permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global, valorizando-se o princípio que assegura ao administrado cumprir com sua obrigação de forma menos onerosa possível, conforme artigo 2º, inciso VI, da L 9784.	11601	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		Obrigar ao pagamento da totalidade das multas não parece razoável. A ANS deve permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global, valorizando-se o princípio que assegura ao administrado cumprir com sua obrigação de forma menos onerosa possível, conforme artigo 2º, inciso VI, da L 9784.	11602	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º	§6º O requerimento previsto no § 3º deste artigo implica na desistência da apresentação de defesa e eventuais recursos, nos termos desta RN.	A exigência de confissão poderá tornar o processo mais rígido, deixando de atender ao interesse social de solução eficiente dos conflitos. O reconhecimento da ilicitude instaurará a insegurança jurídica, obstando que o ato seja revisto a qualquer tempo. Por isso, seria adequado, a exemplo de outros processos administrativos sancionatórios, compreender que o pagamento da multa, antes de exaurido o processo administrativo, representa apenas a desistência da apresentação da defesa ou do recurso.	11603	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º	§8º Caso o interessado não efetue o pagamento no prazo de 30 (trinta) dias úteis, a contar da intimação, o débito será inscrito na dívida ativa da ANS em seu valor total, sem o desconto de 40% (quarenta por cento), e o devedor será inscrito no Cadastro Informativo dos Créditos Não Quitados de Órgãos e Entidades Federais %u2013 Cadin, desde que comprovado o recebimento da guia de pagamento pela operadora ou a sua disponibilização no Programa Transmissor de Arquivos (PTA) da ANS.	A comprovação do recebimento se calca no direito de o administrado ser devidamente cientificado de atos administrativos em processo de seu interesse, ainda que disponibilizados em meio de comunicação eletrônico, e que impliquem em limitação ou alteração de direitos dos quais é titular, atendendo ao disposto no art. 28 da Lei 9.784/99.	11604	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	No ofício de intimação para defesa já consta a informação dessa consequência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	11605	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio art. 29 da Lei nº 9.656/1998. A aplicação da L. 9784/99 é somente subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. Demais disso, o instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido no momento oportuno.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, bem como a deflagração de diligências, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo para atendimento.	A competência para emitir juízo de admissibilidade sobre os pedidos de produção de provas, incluindo a deflagração de diligências, não incumbe ao fiscal, mas sim ao responsável por coordenar o processo administrativo sancionador, como, por exemplo, o Chefe do Núcleo de Fiscalização da ANS.	11606	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Ademais o fiscal é o responsável pela atividade de instrução do processo administrativo sancionador, cabendo a ele fazer o juízo da pertinência ou não da prova solicitada.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 38	Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	11607	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 40	Parágrafo único. A Procuradoria Federal se manifestará previamente nos casos em que haja aplicação de multa em valores acima de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais) ou sanção de afastamento do cargo.	Garantir a manifestação da PROGE quando for imprescindível se aferir a procedência técnico-jurídica da decisão administrativa que poderá infligir consequências gravosas à operadora, seja na dinâmica de seu quadro funcional ou no cumprimento de futuras obrigações pecuniárias, em analogia à Resolução 243/2011 do Conselho Nacional de Seguros Privados - CNSP.	11608	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A minuta, em seu art. 44 § 6º, já contempla a possibilidade de manifestação da Procuradoria, por solicitação do relator do recurso, mediante a ocorrência das hipóteses previstas.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	11609	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	A alteração do prazo recursal visa unificá-lo com o prazo previsto para a apresentação de defesa administrativa pela operadora, emprestando uniformidade às obrigações próprias das operadoras.	11610	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42 - §1º	§1º O recurso deverá ser dirigido à autoridade que proferiu a decisão e poderá ser protocolado na sede da ANS ou nos Núcleos da ANS, salvo possibilidade de apresentação por meio eletrônico, observando-se o disposto no art. 36, ou, nos casos de sustentação oral, conforme procedimento estabelecido pela Diretoria Colegiada.	A sustentação oral é consagrada no ordenamento jurídico e prestigia a ampla defesa da operadora, agregando valor à defesa escrita, permitindo esclarecer os fatos e firmar a convicção administrativa para consequente aplicação de sanção, sendo certo que a sua supressão acarretará em prejuízo substancial para os administrados, nos moldes previstos pelo Regimento Interno do Conselho de Recursos do Sistema Nacional de Seguros Privados, de Previdência Privada Aberta e de Capitalização - CRSNSP.	11611	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Segundo o art. 29 da Lei nº 9.656/98, cabe à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42 - §3º	§3º Os recursos terão efeito suspensivo.	A atribuição de efeito suspensivo aos recursos administrativos se justifica na medida em que o objeto das sanções, e consequentemente das razões recursais, se limita à procedência de aplicação da multa pecuniária, obrigação de pagar que não tem o condão de expor a risco a saúde dos beneficiários.	11612	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo às multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	No agrupamento das demandas, as supostas infrações serão sancionadas individualmente para posterior reunião em um pool temático, sem o tratamento coletivo de conduta pretendido pela atividade fiscalizatória. Assim, necessária a conformidade entre a forma de apuração e a forma de penalização, haja vista que mediante o agrupamento ocorrerá a simplificação de contextos complexos e de condutas diversas entre si.	11613	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 42 - §1º		Adequação redacional, uma vez que, inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §1º.	11614	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Segundo o art. 29 da Lei nº 9.656/98, cabe à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42 - §2º	Parágrafo único. Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.	Adequação estrutural.	11615	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Exclusão	#####	Operadora	Art. 42 - §3º		Adequação redacional, uma vez que, inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §1º. Ademais, obrigar ao pagamento da totalidade das multas é excessivo, devendo-se permitir que o administrado pague apenas as que entender oportuna e conveniente, sem prejuízo ao exercício de seu direito de defesa. Por isso, apenas nos casos que não caiba fragmentação em razão de conexão indissolúvel é que poderia ser exigido o pagamento global.	11616	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 44 - §2º	§2º Reconsiderada a decisão, será publicada a respectiva decisão, em extrato, no órgão de imprensa oficial disponibilizada no PTA da ANS, com arquivamento posterior do processo.	A disponibilização do resultado do recurso se calca no direito de o administrado ser devidamente cientificado de atos administrativos em processo de seu interesse, ainda que disponibilizados em meio de comunicação eletrônico, e que impliquem em limitação ou alteração de direitos dos quais é titular, atendendo ao disposto no art. 28 da Lei 9.784/99.	11617	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo, se for o caso, ficam franqueados à consulta e extração de cópias por parte do interessado. Em caso de processo eletrônico, seu conteúdo será disponibilizado no ambiente próprio.
Alteração	#####	Operadora	Art. 44 - §4º	§4º O não conhecimento do recurso não impede a ANS de rever de ofício, a qualquer tempo, o ato ilegal ou que viole a ordem pública.	A falta de previsão de uma obrigação legal não a torna ilegal uma vez que o particular pode fazer tudo aquilo que não está vedado na lei. Por isso, seria importante prever a possibilidade do regulador conhecer do recurso quando o tema violar a ordem pública.	11618	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 63 §2º da Lei 9784/99 ressalva que a revisão oficiosa, se inadmitido o recurso, é apenas no caso de ilegalidade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 44	§5º Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	A falta de legitimidade pode se lastrear na ausência de procuração eficaz, por exemplo. Diante desse cenário é pertinente que seja concedida a oportunidade de o administrado sanar eventual vício decorrente dessa espécie de situação.	11619	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 44 - §6º	§7º O processo poderá remetido à Procuradoria Federal junto à ANS para análise e manifestação, por solicitação da operadora, beneficiário, ou, de ofício pelos diretores da Agência, quando apresentar controvérsia jurídica relevante ou complexa, devidamente justificada nos autos, sendo o pedido apreciado pela Diretoria Colegiada.	O pedido para apreciação da Procuradoria Federal poderia ser realizado por qualquer um dos envolvidos na relação processual administrativa, cabendo o encaminhamento à Diretoria Colegiada para posterior deliberação sobre a procedência do pedido apresentado.	11620	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O recorrente em suas razões pode alegar justificadamente que o caso ora analisado apresenta controvérsia jurídica relevante ou complexa e então requerer ao relator a seu juízo que os autos sejam remetidos à Procuradoria Federal
Exclusão	#####	Operadora	Art. 44 - §7º		Adequação redacional, uma vez que a alteração proposta ao §6º faz perder o sentido desta previsão, pois já se reservará o direito de pedido de análise pela PROGE a qualquer Diretor e às partes da relação processual administrativa, que será apreciado e deliberado pela Diretoria Colegiada.	11621	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Perda de objeto por conta do não acatamento da alteração do art. 44 §6º
Exclusão	#####	Operadora	Art. 44 - §8º		Adequação redacional, uma vez que a alteração proposta ao §6º faz perder o sentido desta previsão, pois já se reservará o direito de pedido de análise pela PROGE a qualquer Diretor e às partes da relação processual administrativa, que será apreciado e deliberado pela Diretoria Colegiada.	11622	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Perda de objeto por conta do não acatamento da alteração do art. 44 §6º
Alteração	#####	Operadora	Art. 44 - §10	§9º No caso de provimento total do recurso, a decisão da Diretoria Colegiada será publicada, em extrato, no órgão de imprensa oficial e disponibilizada no PTA da ANS, com arquivamento posterior do processo.	A disponibilização do resultado do recurso se calca no direito de o administrado ser devidamente cientificado de atos administrativos em processo de seu interesse, ainda que disponibilizados em meio de comunicação eletrônico, e que impliquem em limitação ou alteração de direitos dos quais é titular, atendendo ao disposto no art. 28 da Lei 9.784/99.	11623	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo, se for o caso, ficam franqueados à consulta e extração de cópias por parte do interessado. Em caso de processo eletrônico, seu conteúdo será disponibilizado no ambiente próprio.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11624	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	A unicidade do prazo de resposta é fundamental para conferir segurança jurídica e operacional para as operadoras e para a agência reguladora, pois retira a imprevisibilidade do ato, reduzindo a possibilidade de se induzir ao erro e impondo limites à discricionariedade administrativa. Ademais, deve-se privilegiar, nessa fase, a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11625	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - I	I %u2013 arquivamento da denúncia, caso não seja verificada evidência de infração; ou	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11626	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração, ato sempre fundamentado, exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - II	II %u2013 arquivamento da denúncia, por reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório; ou	Deve-se privilegiar, nessa fase, a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, em respeito à legislação, ao contrato e às normas da ANS.	11627	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Já existe previsão da possibilidade de Resolução Voluntária no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	Adequação redacional uma vez que, inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto à parte final do inciso III. Propõe-se substituir o termo %u2013Cindício%u2013 por %u2013Cevidência%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11628	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa
Alteração	#####	Operadora	Art. 49	Art. 49. Cabe ao órgão competente para distribuição de demandas, realizá-la de forma planejada.	As alterações se justificam pelo princípio de que o agrupamento prejudicará a defesa individualizada das demandas e a celeridade do processo administrativo, violando, assim, o disposto no art. 2º, caput, da Lei 9.784/99. Ademais, a distribuição das demandas não é faculdade, mas ônus da ANS, pois incluído dentre suas atribuições legais e regulamentares.	11629	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11630	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	11631	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demana no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	11632	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11633	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	11634	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11635	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	11636	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11637	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	11638	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	11639	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11640	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$20.000,00 (vinte mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11641	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de R\$ 8.000,00 a R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11642	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de R\$ 16.000,00 a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11643	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de R\$ 32.000,00 a 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11644	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$20.000,00 (vinte mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11645	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de R\$ 8.000,00 a R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11646	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de R\$ 16.000,00 a R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11647	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de R\$ 32.000,00 a 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11648	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Alteração	#####	Operadora	Art. 139	Art. 139. Deixar de garantir cobertura prevista em lei, nos casos de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 a 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11649	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a 20.000,00 (vinte mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11650	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de R\$ 8.000,00 a 40.000,00 (quarenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11651	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de R\$ 16.000,00 a 80.000,00 (oitenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11652	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de R\$ 32.000,00 a 160.000,00 (cento e sessenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11653	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de
Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a 10.000,00 (dez mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11654	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 6.000,00 a R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11655	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11656	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 148	Art. 148. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por meio de seleção de risco vedada pela normatização: Sanção %u2013 multa de R\$ 24.000,00 a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11657	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 149. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 multa de R\$ 24.000,00 a 120.000,00 (cento e vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11658	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 150. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a 60.000,00 (sessenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11659	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a 20.000,00 (vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11660	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção - multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11661	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11662	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11663	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11664	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11665	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11666	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11667	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11668	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11669	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11670	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11671	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11672	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11673	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11674	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11675	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11676	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11677	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11678	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11679	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11680	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11681	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11682	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11683	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 9.000,00 a R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11684	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - III	III - nos casos em que a cobrança supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000,00 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11685	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 175. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 24.000,00 a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11686	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 176. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 24.000,00 a R\$ 120.000,00 (cento e vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11687	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 177. Suspender, rescindir ou excluir unilateralmente beneficiário vinculado a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de R\$ 12.000 a R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11688	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 179. Deixar assegurar aos beneficiários exonerados ou demitidos do contrato de trabalho sem justa causa, em razão de vínculo empregatício, ou o aposentado, em decorrência de vínculo empregatício, bem como a seu grupo familiar, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde que assuma o seu pagamento integral: Sanção %u2013 multa de R\$ 24.000,00 a R\$ 120.000,00 (...)	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11689	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Em cima da sanção aplicável em tese, a proposta é incluir previsão de valor mínimo de MULTA, passando o valor estabelecido na Minuta pela ANS como sendo o valor máximo.	11690	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11691	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11692	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	11693	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação:	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	11694	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11695	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11696	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11697	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11698	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11699	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11700	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11701	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11702	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11703	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11704	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora pr	11705	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	11706	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	11707	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	11708	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas.	11709	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 11 - II	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	11710	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Exclusão	#####	Operadora	Art. 11 - § 1º		A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	11711	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação.	11712	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	IV %u2013 %u2013Inexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	11713	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Alteração	#####	Operadora	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	11714	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u2013protocolo pré registro%u201D; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u2013protocolo pós registro%u201D e %u2013protocolo não fornecido%u201D.	As remissões estão equivocadas, afora o fato de que devem ser evitadas, quando possível, para maior fluência do texto e do entendimento. Além disso, deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. Nesse sentido, no caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou, portanto, elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a	11715	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Assim, embora a previsão seja relevante para as Operadoras %u2013 inclusive porque norteia a linha de defesa esperada pela ANS %u2013 não poderá se	11716	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	11717	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11718	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11719	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23 - VI	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal %u2013 domesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva, vigorava	11720	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Há previsão de momento oportuno e adequada no fluxo da demanda (classificação residual) para que haja a solicitação de esclarecimentos a juízo do fiscal
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	11721	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23 - § 3º	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	11722	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais).
Alteração	#####	Operadora	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11723	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, adivisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística a ser criada para estruturação das defesas, coletas de documentos etc. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos, na lógica proposta, por muito tempo, para, em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora p	11724	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	11725	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a	11726	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º	<p>§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.</p>	<p>Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,</p>	11727	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	<p>Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.</p>	<p>O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração. Por isso, e ainda que a</p>	11728	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange ao fim da obrigatoriedade de agrupamento nos processos sancionadores.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	<p>§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.</p>	<p>Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das Operadoras. Além disso, propõe-se que o interesse seja manifestado no prazo</p>	11729	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	11730	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	11731	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Por esta razão não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem	11732	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	11733	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do autuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	11734	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11735	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	11736	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41.	11737	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Há que se considerar que a Decisão de Primeira Instância irá fixar penalidade para cada infração apurada que resultará no somatório dessas e sob as quais deverá a Operadora analisar a viabilidade ou não de interposição de recurso. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa	11738	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42 - §3º	§4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	11739	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	11740	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	11741	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	11742	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. Isto porque, em regra, as demandas instauradas no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa, como, por exemplo, rede credenciada (descredenciamento	11743	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II) notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	como o processo já terá sido instaurado, na forma da Lei, sempre deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação. Ademais, o prazo de 15 (quinze) dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de	11744	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV) caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	11745	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	V) caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	11746	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios, quais sejam: (i) desconsidera dado do conhecimento da ANS e que indica que relevante parte das demandas objeto de lavratura de Auto de Infração são revertidas ainda na primeira fase processual,	11747	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	11748	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	11749	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	11750	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexo de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	11751	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma; II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em jul	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	11752	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 89 - Parágrafo único	III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida. Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	11753	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11754	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11755	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11756	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11757	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11758	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11759	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11760	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11761	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. Sobre a advertência, ela já está contemplada no tipo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11762	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	11763	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Alteração	#####	Operadora	Art. 128. - §3º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	11764	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	11765	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	11766	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130. - §1º	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Deve-se, por exemplo, esclarecer do que se trata a aplicação isolada de penalidade.	11767	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Supressão do termo "isoladamente" uma vez que desnecessário. Se a informação estiver prevista no cálculo do indicador não haverá penalidade. Se não tiver, haverá.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento para tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da operadora de não cumprir com suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo regulatório (visto que as verificações e ações da ANS	11768	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11769	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11770	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11771	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11772	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11773	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva.	11774	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias.
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §2º	§2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	11775	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11776	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11777	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11778	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11779	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11780	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11781	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11782	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11783	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos	11784	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11785	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11786	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11787	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11788	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11789	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11790	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11791	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11792	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11793	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11794	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11795	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais)	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11796	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais)	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11797	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais)	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11798	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11799	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11800	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	11801	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	11802	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11803	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	11804	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto a segunda parte, o texto está claro: "na forma definida no contrato e na normatização vigente".
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	11805	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11806	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de identificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11807	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de identificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11808	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11809	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor	11810	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto originário presente na alínea %u2013 do item 1 da Ficha e que prevê: %u2013 Para as operadoras que tiverem realizado a pesquisa de satisfação de beneficiário, conforme metodologia do IDSS (Índice de Desempenho de Saúde Suplementar), será concedido uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u2013, para: %u2013 Para as operadoras que tiverem sido classificadas na Faixa Zero nos dois últimos períodos de avaliação do Monitoramento do Risco Assistencial, será concedida uma bonificação de 5% sobre o IDFI%u2013.	Os indicadores do IDSS são bastante variáveis. Por isso, propõe-se alteração para um critério que tenha se mostrado perene ao longo do tempo.	11811	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O Bônus aplicado neste indicador visa o incentivo às operadoras na realização da pesquisa de satisfação de beneficiário, portanto não deve ser alterado.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	11812	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	11813	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 3º	§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11814	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	11815	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	11816	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11817	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	11818	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	11819	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11820	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	11821	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	11822	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	11823	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	11824	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	11825	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	11826	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando oper	11827	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	11828	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 30	MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de RVE previstos no art.10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde,	11829	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 está sendo revisto, para que aumente o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11830	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sanciona	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11831	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	11832	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	11833	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o mesmo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Ademais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	11834	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	11835	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11836	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	11837	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	11838	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	11839	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	11840	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11841	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11842	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento		
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º	O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	11843	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento		
Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.		Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	11844	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	11845	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cevidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11846	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - I	I %u2013 instaurar o devido processo administrativo com vistas a apurar as irregularidades, na forma do § 4º, e instruir procedimento administrativo com os documentos que julgar pertinentes, observando-se, no que couber, as disposições do Título IX e na Subseção V da Seção I do Capítulo II do Título II, todos do Livro II;	Propõe-se excluir o termo %u201Cindícios%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11847	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Bastam indícios de descumprimento da regulamentação setorial pertinente para que tal comunicação seja realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A notificação do infrator não deve se fundamentar na discricionariedade do administrador, pois se trata de direito do administrado ter ciência do andamento de procedimentos administrativos que possam afetar direitos e interesses, sobretudo quando se situa em momento prévio à sua manifestação defensiva.	11848	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Exclusão	#####	Operadora	Art. 51 - V		Adequação redacional uma vez que as alterações propostas ao inciso II acarretam a supressão do inciso V, pois a notificação se torna requisito para prosseguimento do procedimento de representação, deixando de ser concretizada somente depois da avaliação discricionária da ANS.	11849	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Este dispositivo contempla na essência etapa importante do rito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 51 - § 4º		Adequação redacional uma vez que, inexistindo agrupamento de demandas, instituto cuja pretensão de criação está prevista no art. 25 da minuta de Resolução Normativa, não há razão para subsistir o conteúdo proposto ao §4º.	11850	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Este dispositivo contempla na essência etapa importante do rito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - § 7º	§6º O disposto no §5º deste artigo não se aplica aos processos envolvendo as operadoras que tiveram o cancelamento de sua autorização de funcionamento ou registro em razão de cisão, fusão ou incorporação.	Adequação estrutural.	11851	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas para fins da necessidade de renumeração dos parágrafos
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - § 8º	§7º Identificadas evidências de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar que tenham como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial ou, não se relacionando à cobertura assistencial, afetem o beneficiário diretamente pela conduta e a situação seja passível de intermediação, os órgãos da ANS deverão comunicar tais fatos à Diretoria de Fiscalização, para adoção das providências cabíveis, na forma desta Resolução.	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cevidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11852	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Bastam indícios de descumprimento da regulamentação setorial pertinente para que tal comunicação seja realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 52	Art. 52. As operadoras classificadas nas faixas %u201CB%u201D e %u201CC%u201D de desempenho serão notificadas para, querendo, elaborar e apresentar Plano de Correção de Conduta, na forma definida em normativo específico, salvo se a análise temática a ser feita pela Diretoria de Fiscalização apontar número reduzido de demandas e ainda a falta de unidade entre elas que justifiquem a adoção da medida.	A elaboração do Plano de Correção de Conduta deve ser faculdade da operadora e não uma obrigação de fazer sem prévio processo administrativo. Assim, ao se classificar as demandas para posterior lavratura do auto, o fiscal recomendaria a apresentação do plano como uma etapa prévia, de forma que a operadora opte pelo prosseguimento do processo e ofereça defesa ou apresente o Plano de Correção de Conduta.	11853	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 52 - § 1º	§1º A apresentação do Plano de Correção de Conduta corresponde ao compromisso de realização de ações que visem atender aos eventos observados a partir da análise do escopo das demandas nos processos sancionadores, cuja identificação compete à própria operadora.	A apresentação do Plano de Correção de Conduta não necessariamente se baseará em irregularidades, mas poderá se vincular à otimização de processos e eventos passíveis de fiscalização. Ademais, inexistindo agrupamento de demandas, o teor do plano deverá se inspirar nos diferentes processos sancionadores que envolvem a operadora.	11854	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 52 - § 2º	§2º A recomendação para elaboração de Plano de Correção de Conduta se dará no mesmo ato de notificação da lavratura de auto de infração.	Ao determinar a obrigação de fazer, se presume o cometimento de ato ilícito pela operadora. Ainda que seja possível a imposição desta obrigação de forma cautelar, é necessária a observância ao art. 68 da Lei 9.784/99, que proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer. Além disso, inexistindo agrupamento de demandas, não há razão para subsistir o conteúdo proposto à parte final do §2º.	11855	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 53	Art. 53. A operadora que não apresentar o Plano de Correção de Conduta no prazo previsto ou, apresentá-lo com os requisitos mínimos estabelecidos em normativo específico e demonstrar o cumprimento do plano fará jus a desconto da penalidade em 10% (dez por cento) para as classificadas na faixa B e 20% (vinte por cento) para as classificadas na faixa C, acarretando o encerramento do processo administrativo sancionador.	A proposta é tornar facultativa a apresentação do Plano de Correção de Conduta e gerar o arquivamento se atendido o plano, anulando as multas e atendendo ao efeito sancionador do processo. Ao ser apresentado o plano, a operadora poderá requerer o arquivamento dos autos ou apresentar uma proposta de atenuante do valor do(s) auto(s), de acordo com a sua faixa.	11856	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - I		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	11857	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	11858	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 62 - § 1º	§1º A medida prevista no inciso III do art. 61 poderá ser adotada a qualquer tempo, em qualquer ciclo, em face da observância de evidências de graves anormalidades técnico-assistenciais e/ou econômico-financeiros.	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cev evidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11859	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão foi empregada com propriedade técnica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 65	Art. 65. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III da presente Resolução, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, se dará na forma dos artigos subsequentes.	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cev evidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11860	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Basta indícios de infração para abertura de processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 68	Art. 68. Após a análise do artigo anterior, havendo evidências de infração prevista no Capítulo I, Título IV do Livro III, será lavrado auto de infração, seguindo o fluxo previsto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução.	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cev evidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11861	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mero indício de infração à regularização setorial já é suficiente para a abertura de processo sancionador, por meio do auto de infração
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§6º O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que atrasos para disponibilização das cópias são capazes de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	11862	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 77	Art. 77. A ANS aplicará as penalidades descritas no art. 84, de forma isolada ou cumulativamente, considerando o porte econômico das operadoras.	A ANS não possui competência legal para aplicar a pena de acordo com %u201Cas consequências do caso%u201D, sendo esta aferição de competência exclusiva do Poder Judiciário. A Lei 9.656/98 define que não se podem criar outros critérios senão aqueles previstos em lei.	11863	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As consequências do caso estão previstas no âmbito das agravantes e atenuantes, sendo completamente compatível com qualquer norma de aplicação de penalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - VI		Adequação redacional, uma vez que se pretende tornar facultativo o oferecimento do Plano de Correção de Condutas e premiar a sua apresentação/cumprimento. Com isso, o inciso IV perderia sua eficácia, qual seja, o de aplicar agravantes na hipótese de não oferecimento ou de desaprovação do mesmo.	11864	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Alteração	#####	Operadora	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II do art. 76 desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	Adequação redacional, que visa corrigir a remissão constante neste dispositivo.	11865	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Operadora	Art. 87	Art. 87. Serão consideradas as circunstâncias incidentes pelo oferecimento/aprovação do Plano de Correção de Conduta, na forma disposta nesta Resolução.	Diante da mudança proposta quanto à consideração do Plano de Correção de Condutas, tornando uma faculdade capaz de atenuar a sanção a ser aplicada em desfavor da operadora, entende-se que deverá ser considerado como fator incidente no cálculo das penas pecuniárias a efetiva apresentação e aprovação do instrumento.	11866	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa e, a descrita no inciso II, no acréscimo de 50% (cinquenta por cento), desde que comprovado o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o óbito.	A demonstração do nexo de causalidade é fundamental para se considerar a morte do beneficiário como agravante para cálculo e aplicação do valor da multa pecuniária, diante da necessidade de se comprovar a efetiva concorrência da conduta da operadora para o atingimento do óbito do beneficiário.	11867	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de inovação. A RN nº 124/2006 já trata o evento morte como um agravante com esse mesmo percentual. Não há que se falar que a ANS se beneficia com o evento morte. Ao contrário, a ANS prevê em normativo um agravante elevado nessas circunstâncias justamente para induzir a sua não ocorrência, sendo é claro que a decisão será fundamentada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 90	Art. 90. No caso de infrações individuais que produzam efeitos de natureza coletiva, o valor da multa pecuniária fixada poderá ser aumentado em até vinte vezes, até o limite estabelecido no inciso II do art. 84, observados os seguintes parâmetros de proporcionalidade:	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11868	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - I	I %u2013 de 1 (um) a 1.000 (mil) beneficiários atingidos diretamente: até 1 (uma) vez o valor da multa;	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11869	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - II	II %u2013 de 1.001 (mil e um) a 20.000 (vinte mil) beneficiários atingidos diretamente: até 5 (cinco) vezes o valor da multa;	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11870	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - III	III %u2013 de 20.001 (vinte mil e um) a 100.000 (cem mil) beneficiários atingidos diretamente: até 10 (dez) vezes o valor da multa;	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11871	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - IV	IV %u2013 de 100.001 (cem mil e um) a 200.000 (duzentos mil) beneficiários atingidos diretamente: até 15 (quinze) vezes o valor da multa;	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11872	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - V	V %u2013 de 200.001 (duzentos mil e um) a 1.000.000 (um milhão) de beneficiários atingidos diretamente: até 20 (vinte) vezes o valor da multa; ou	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11873	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - VI	VI %u2013 a partir de 1.000.001 (um milhão e um) beneficiários atingidos diretamente: 20 (vinte) vezes o valor da multa.	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11874	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - § 4º	§4º Para efeito de aplicação do caput deste artigo, às operadoras classificadas como Administradoras de Benefícios, considerar-se-á como número de vidas administradas o total de beneficiários atingidos diretamente nos contratos de planos de saúde coletivos nos quais atue, direta ou indiretamente, observando o disposto no §8º deste artigo.	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11875	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - § 8º	§8º Para fins de definição dos beneficiários atingidos diretamente, considerar-se-á a efetiva demonstração do dano em desfavor do beneficiário.	Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11876	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 90 - § 8º - I		Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11877	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90 - § 8º - II		Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11878	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 90 - § 8º - III		Para que o fator multiplicador de efeito coletivo seja bem utilizado, há de se estabelecer critério objetivo, não se concedendo espaço para presunções sem referência fática que traduza o real prejuízo imposto aos beneficiários. Os efeitos potencialmente coletivos não justificam a manutenção de um auto de infração. Precisa-se efetivamente caracterizar um dano de natureza coletiva para que se possa justificar a multiplicação da multa.	11879	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 90 - § 9º	§10 O fator de compatibilização disposto neste artigo somente será aplicado quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto no Título IV do Livro III desta Resolução.	Adequação estrutural.	11880	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não incorporado em função do não acatamento da adequação estrutural para os demais parágrafos

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 90	§9º No caso de infrações individuais que produzam efeitos de natureza coletiva, o auto de infração deverá indicar de forma expressa os elementos e circunstâncias considerados para aferição dos respectivos efeitos.	Os elementos que ensejam a multiplicação da multa por efeitos de natureza coletiva devem estar demonstrados na decisão administrativa e no auto da infração para que a operadora possa exercer seu direito de defesa, tornando-se um pressuposto para aplicação da sanção.	11881	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ainda que prevista em certos tipos infrativos, a ocorrência de efeito coletivo não é automática, como a própria redação sugere ("Caso produza efeitos coletivos"), devendo ser fundamentada pelo fiscal.
Alteração	#####	Operadora	Art. 94	Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais); Suspensão do exercício de cargo por 180 (cento e oitenta) dias.	A previsão de advertência busca parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. Em comparação com o tipo infrativo previsto no art. 95, trata-se de conduta menos gravosa, pois não desrespeita ato da autoridade, merecendo sanção pecuniária menos elevada, assegurando a proporcionalidade das multas às condutas em seu nível de gravidade.	11882	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Operar produto não registrado na ANS é infração muito grave à regulação. Não há inovação em relação à RN nº 124/2006 (referência art.19).
Alteração	#####	Operadora	Art. 95	Art. 95. Operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa, de ofício, por ato da ANS:	Busca-se impossibilitar a aplicação de penalidade nos casos em que a comercialização de produtos tenha sido suspensa a partir do pedido da operadora. Ademais, trata-se de ilícito grave por ser fato conhecido pela operadora e que sofreu reprimenda do próprio órgão regulador.	11883	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A conduta de operar produto cuja comercialização tenha sido suspensa é vedada tanto para a hipótese em que a ANS suspenda de ofício quanto para a hipótese em que a suspensão do produto ocorre a pedido.
Alteração	#####	Operadora	Art. 96	Art. 96. Operar sistemas de desconto ou de garantia de preços diferenciados vedados em lei ou regulamentos:	Busca-se, com essa redação, prestigiar o princípio da legalidade em sua acepção ampla, o da normatividade, de forma que somente seja punida a operação de sistemas de descontos vedados expressamente em lei ou demais regulamentos, resguardando o exercício da livre iniciativa e da autonomia empresarial.	11884	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conduta já prevista na RN n.º 124/06 e com idêntica redação. Devem-se observar os parâmetros definidos na lei em sentido formal

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que não possam receber novos beneficiários por serem incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Busca-se tornar mais clara a norma, de forma a vedar a inclusão incompatibilizada de novos beneficiários, entendidos coletivamente, ressalvadas as hipóteses já previstas em regulamento. A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo penalidade mais branda.	11885	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais comparando com o artigo 99. O presente dispositivo se refere à situação específica da regra de transição da RN nº 195, enquanto o artigo 99 trata de maneira geral a conduta. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo penalidade mais branda.	11886	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 99	§1º Não incide na conduta prevista no caput a operadora que comprove ter sido induzida ao erro no momento da admissão de beneficiário.	A excludente de responsabilidade nos casos em que a operadora tenha sido induzida a erro uma vez que as operadoras confirmam a contratação a partir de documentos com aparência de licitude. A inclusão das administradoras de benefícios se baseia no princípio de que todas as entidades da cadeia de saúde suplementar sejam sancionadas por sua conduta. A administradora de benefícios, por estipular o contrato, deve ser a responsável por aferir a validade dos documentos de elegibilidade.	11887	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 99	§2º As sanções serão aplicadas em desfavor da administradora de benefícios que tenha estipulado o contrato de assistência à saúde entre a operadora e a pessoa jurídica contratante.	A excludente de responsabilidade nos casos em que a operadora tenha sido induzida a erro uma vez que as operadoras confirmam a contratação a partir de documentos com aparência de licitude. A inclusão das administradoras de benefícios se baseia no princípio de que todas as entidades da cadeia de saúde suplementar sejam sancionadas por sua conduta. A administradora de benefícios, por estipular o contrato, deve ser a responsável por aferir a validade dos documentos de elegibilidade.	11888	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	11889	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	11890	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11891	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11892	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	11893	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	11894	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	11895	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11896	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	11897	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11898	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		Instituir em RN que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise, entretanto e antes disso, já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	11899	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		Instituir em RN que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	11900	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Art. 4º Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11901	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º	§2º Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	11902	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		Instituir em RN que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Em simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja na letra C	11903	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11904	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão.	11905	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	11906	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 82 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	11907	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de sanção de multa pecuniária à operadora. Recai sobre a pessoa natural.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	11908	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os casos de multa diária
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	11909	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	11910	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	11911	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	11912	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	11913	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11914	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. Os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	11915	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013Evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	11916	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11917	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1 Esse indicador corresponde à razão entre as demandas, oriundas do rito proveniente de intermediação preliminar, assistenciais e não assistências concluídas, com suas respectivas classificações e ponderações, bem como as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, durante o período avaliativo, e a média de beneficiários durante o período avaliativo, para cada conjunto de 10.000 beneficiários.	O conceito excluiu as demandas assistenciais e não assistenciais classificadas como não resolvidas e que tiveram decisão de 1ª instância sem aplicação de penalidade, denominadas por %u201Cimprocedentes%u201D, conforme esclarece item seguinte da Ficha.	11918	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O termo "concluídas" envolve todas as demandas que classificadas no fluxo da NIP, tenham sido Procedentes, RVIP'S, INATIVA's ou Improcedentes. As demandas que não forem concluídas no período de análise apenas entrarão na avaliação do período seguinte (quando forem concluídas).
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 - Suprimir a denominação improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	Se houve confirmação da procedência da conduta da Operadora, não haveria que se falar da inclusão dessas demandas no indicador, ainda que com peso pequeno.	11919	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade / Quanto aos pesos das demandas Improcedentes reafirmamos que esta pontuação é necessária, mesmo que com pesos baixos, uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	2.1, %u201Ca%u201D, quadro 2 -Caso mantida a classificação, ao menos, alterar de improcedentes para %u201CDecididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade%u201D.	A denominação originária dá a entender que se tratou de reclamação em que a ANS, na análise da NIP, julgou a demanda improcedente. Ocorre que o que se pretende conceituar é a NIP não resolvida, encaminhada à análise fiscalizatória, e que teve decisão de primeira instância sem a aplicação de penalidade.	11920	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A nomenclatura "Improcedente" torna mais fácil a identificação das demandas em uma base de dados, contudo em sua descrição contém a informação de que estas demandas são Decididas em 1ª Instância sem Aplicação de Penalidade .

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Corrigir a palavra reposta para resposta no trecho apresentado abaixo do título %u201Creclamações de natureza não assistenciais inativas com resposta do formulário pelo beneficiário (INATIVA SRA), presente na alínea %u2018b%u2019, do item 2.1.	Correção ortográfica	11921	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza não assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza não assistencial%u201D. Alterar a expressão %u201Creclamações de natureza assistenciais%u201D, em todos os locais onde está assim grafada, para: %u201Creclamações de natureza assistencial%u201D.	Correção de linguagem	11922	Contribuição acatada	Texto incorporado	Correção ortográfica
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a meta (alínea %u2018f%u2019 do item 2.1) para: Redução do quantitativo de demandas de informação e reclamação registradas, em especial aquelas classificadas como não resolvidas. Além da indução de boas práticas e da correção de práticas em desconformidade regulatória.	A meta proposta representa, para a grande parte das operadoras, marco de impossível execução.	11923	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A meta deve ser mensurável, portanto não é coerente utilizar apenas a "redução de demandas registradas" como meta, se não for definido em quanto deverá ser essa redução. Além disso, em uma simulação feita para o estudo do indicador aponta-se que 60% das operadoras alcançaram a nota máxima avaliativa do Indicador de Fiscalização descrito no item 2.1
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o enunciado apresentado no item %u2018g%u2019 (pontuação) para: A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade.	Redação confusa e de difícil compreensão.	11924	Contribuição acatada	Texto incorporado	Alteração do texto para: "A operadora será pontuada entre 0 (zero) e 1(um), conforme o seu desempenho medido por meio do indicador. Uma vez que as demandas resolvidas têm peso menor e as demandas não resolvidas peso maior, pretende-se induzir ao comportamento das operadoras para que busquem menor número de demandas e, em havendo reclamações, maior resolutividade."
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar a fórmula apresentada na alínea %u2018b%u2019 do item 2.2: A fórmula apresentada tem o seguinte componente ao final 0 x PNF. Ocorre que o resultado dessa multiplicação será sempre zero, motivo pelo qual se acredita ter havido equívoco na construção da fórmula.	Equívoco técnico na fórmula (0 x PNF)	11925	Contribuição acatada	Fórmula alterada	Equívoco na composição da fórmula

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, IV, para o seguinte: iv) Percentual de envio de REA-Ouvidorias.	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos IN DICOL nº 02).	11926	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3, V, para o seguinte: - Operadoras de modalidade autogestão por RH estão desobrigadas do envio dos dados do DIOPS e das demonstrações contábeis.	As operadoras classificadas como autogestão em RH estão dispensadas do envio tanto do DIOPS, quanto das demonstrações contábeis, conforme disposições da Resoluções Normativas nos 137 e 290 da ANS.	11927	Contribuição acatada	Texto incorporado	Faltou acrescentar a desobrigação das autogestões por RH do envio das Demonstrações Contábeis, conforme previsto no art. 8º da RN 137.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.4 para o seguinte: 3.4 Percentual de envio de REA-Ouvidorias	Adoção da terminologia adotada pela ANS em outros normativos.	11928	Contribuição acatada	Texto incorporado	Todos os termos REA do documento foram substituídos por REA-Ouvidorias conforme normativo.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Alterar o texto apresentado no item 3.5, para o seguinte: 3.5 (...) a) Conceito: mensurar o grau de cumprimento das operadoras quanto aos encaminhamentos devidos das Demonstrações Contábeis (DC)	Correção ortográfica	11929	Contribuição acatada	Texto incorporado	Erro de digitação.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	Art. 8º § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	11930	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	11931	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	Inclusão de §: Observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias úteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	11932	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	11933	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art 10º. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	11934	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	Parágrafo único. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	É necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	11935	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	11936	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	11937	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo adm; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.Considerando a dificuldade encontrada para contato com o beneficiário e a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis é mais razoável.	11938	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	Art. 11. § 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	11939	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	11940	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - I	Art. 12. Sem prejuízo da classificação futura da demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS, a demanda derivada relativa ao Protocolo será classificada da seguinte forma: I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	11941	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	11942	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11943	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	11944	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	11945	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período trimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras, especialmente em face da logística para estruturação das defesas. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos ficarão ociosos por muito tempo, para em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citadas no Auto.	11946	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 10	§1º. A notificação de que trata o caput deverá conter elementos necessários para identificação da reclamação pela Operadora, incluindo data e hora da ligação, bem como número do respectivo canal de atendimento utilizado. §2º. Na hipótese da Operadora não identificar a reclamação em seus controles, deverá informar a ausência de registro no mesmo prazo tratado no caput.	Deve-se assegurar à Operadora meios de aferir a reclamação em seus sistemas, bem como legitimar a ela a prerrogativa de afirmar que o contato não existiu, visto a ciência de que, invariavelmente, o beneficiário recorre diretamente à ANS, sem acesso prévio à Operadora. A norma, nos termos propostos, não reconhece essa hipótese (de não ter havido a reclamação inicialmente direcionada à Operadora).	11947	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 10 - Parágrafo único	3º. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos tais como a data e hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora.	Melhoria da redação e renumeração em razão da proposição de parágrafos antecedentes.	11948	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 11	Art. 11 Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou interlocutor será notificado para em 2 (dois) dias úteis:	Compatibilidade com a nomenclatura que consta do §1º do art. 11 da norma.	11949	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 11 - I	I- confirmar o recebimento do número de Protocolo informado pela operadora; ou	As hipóteses são excludentes e não cumulativas	11950	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 11 - II	III- confirmar que promoveu contato prévio com a Operadora para tratamento da reclamação, nos casos em que a Operadora afirmar sua inexistência;	Deve existir a hipótese em que o beneficiário é exposto à informação da Operadora de que não localizou a ocorrência da reclamação.	11951	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Exclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 11 - § 1º		A existência do parágrafo desconsidera a hipótese de que a Operadora não forneceu o protocolo porque não houve contato prévio, situação que deve ser incluída na norma, ainda que para a finalidade de fomentar a prática.	11952	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 11 - § 2º	§2º. Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou interlocutor no prazo previsto no caput, ou na indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, a demanda derivada será inativada segundo uma das classificações previstas nos incisos II e III do art. 12.	Melhoria de redação.	11953	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 12	IV %u2013 %u2013Inexistência de reclamação prévia na Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo em razão da inexistência de contato prévio para tratativa da demanda com reconhecimento do fato pelo beneficiário.	Sabe-se que a situação proposta pode ser de difícil aplicação, ante à possibilidade de que as partes aleguem razões opostas, cada uma em defesa do seu ponto de vista. Contudo, a norma não pode ignorar a hipótese de ocorrência do fato tratado (inexistência de contato prévio com a Operadora), inclusive como ferramenta para indução de boas práticas.	11954	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 13	Art. 13. À exceção das hipóteses tratadas no § 2º do art.11 e no inciso IV do art. 12, a demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS seguirá para o fluxo previsto no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Melhoria de redação e inclusão de hipótese de não prosseguimento da demanda de reclamação quando se confirmar que o beneficiário não se dirigiu antecipadamente à Operadora.	11955	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 19 - § 1º	§ 1º Na hipótese de recebimento de demanda de reclamação sem o número de protocolo, os prazos previstos no caput serão contados: a) A partir da finalização da demanda derivada classificada como %u2013protocolo pré registro%u201D; b) A partir do recebimento da notificação prevista no art. 10 desta Resolução, para os casos da demanda derivada ser classificada como %u2013protocolo pós registro%u201D e %u2013protocolo não fornecido%u201D.	As remissões estão equivocadas, Além disso, deve-se haver indução de bons comportamentos também dos beneficiários. No caso da demanda derivada ser classificada como protocolo pré registro, significa que houve comprovação de que a Operadora forneceu o protocolo e que o beneficiário o omitiu. Faltou elemento essencial à NIP, que somente se instalará devidamente após a conclusão da demanda. Nos demais casos, teme-se a fluência do prazo a partir da notificação da Operadora.	11956	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda, apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, ou justificar de modo fundamentado a impossibilidade de fornecimento, devendo demonstrar de forma inequívoca:	Simplificação da redação e modificação do conteúdo. É preciso existir mecanismo de flexibilização da exigência, ante a constatação de que a Operadora poderá, justificadamente, não possui determinado documento previamente solicitado. Por outro lado, deve-se privilegiar a busca da verdade real, que muitas vezes pode ser atestada por mais de um elemento de prova. Assim, embora a previsão seja relevante para as Operadoras não poderá se traduzir em entrave inflexível.	11957	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 20, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada resolvida, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias subsequentes:	Adequação da remissão.	11958	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 21 - § 1º	§ 1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, a qualquer tempo, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11959	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro e sua redação é reprodução de dispositivo da RN nº 388/2015 vigente.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 21 - § 2º	§ 2º Ainda que o beneficiário não efetue o retorno conforme o caput ou o § 1º deste artigo, a ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11960	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, por ocasião da classificação em verificação preliminar da demanda, entenda pela pertinência de solicitar complementação das informações e/ou documentos prestados pela Operadora, esta será notificada, no próprio espaço NIP, para que no prazo de até 2 (dois) dias úteis apresente resposta.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder ao fiscal %u2013 do mesmo modo como a norma proposta já o fez para a etapa de verificação da classificação residual das demandas %u2013 a prerrogativa de exigir novos documentos, caso, por exemplo, entenda que a relação inicialmente apresentada não satisfaz aos seus aspectos de dúvida, somente aferidos a partir da resposta da Operadora. Registra-se que a prerrogativa de realização de novas diligências, após o que se denominada análise conclusiva.	11961	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 23	§ XX Caso o fiscal, ainda por ocasião da classificação em verificação preliminar, entenda tratar-se de demanda não resolvida, deverá conceder à Operadora prazo de 1 (um) dia útil para que proceda à reavaliação do caso e, se for o caso, informe à ANS através de complemento de resposta no espaço NIP.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para conceder à Operadora conhecer a posição preliminar da ANS e retroceder em sua posição a respeito da concessão da cobertura ou deferimento do pleito.	11962	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 23	§ XX Caso a Operadora, diante da situação tratada no paragrafo antecedente, opte por atender à solicitação do beneficiário, a demanda poderá ser reclassificada segundo critérios expressos nos incisos deste artigo.	Inclusão de novo parágrafo ao art. 23 para tratar do fluxo que a demanda seguirá em caso de revisão da conduta da Operadora.	11963	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal medida enfraqueceria a NIP como um todo, considerando os prazos previstos para solução de demanda para reconhecimento de RVE (5 dias para demandas assistenciais e 10 dias para demandas não assistenciais). A faculdade de solicitação de maiores informações se mostra compatível apenas com a classificação residual.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 25 - Parágrafo único	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado à Diretoria de Fiscalização determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11964	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 26	Art. 26. Findo o ciclo trimestral o órgão competente promoverá a distribuição de demandas não resolvidas para os fiscais, na forma de ato editado pela Diretoria de Fiscalização.	A despeito das afirmativas constantes da exposição de motivos, a divisão dos ciclos em períodos semestrais acaba por dificultar o planejamento das operadoras. Os profissionais habilitados à defesa dos Autos de Infração ficarão ociosos por muito tempo e em determinadas épocas, contarem com extenso volume de trabalho. Acresce-se a impossibilidade de que a Operadora previamente conheça a exata relação das demandas que serão citadas no Auto.	11965	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 27	Art. 27. Recebidas as demandas que lhe competirão, ainda em fase pré-processual, o fiscal procederá à classificação residual das demandas classificadas preliminarmente como não resolvidas, enquadrando-as em uma das hipóteses previstas no inciso I, II, IV, V ou VI do art.23	Adequação da remissão	11966	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudiciada. Reformulação da redação desse dispositivo
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá o prazo mínimo de 30 (trinta) dias úteis para, querendo, apresentar defesa, a qual deverá ser acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações, sob pena de preclusão.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração.	11967	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 35 - § 1º	§ 1º Quando a operadora for notificada para elaborar Plano de Correção de Conduta, conforme Título V, do Livro II, deverá apresentá-lo no prazo de apresentação do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém graves vícios. O Plano de Correção de Condutas deve ser precedido de certa garantia quanto à correta avaliação das condutas da Operadora. Desse modo, propõe-se, ao menos, que seja apresentado no mesmo prazo.	11968	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas no que tange à melhor forma de apresentação do PCC, que será agora em apartado.
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 35	Art. 35 § X O prazo concedido no caput poderá ser ampliado em razão do número de infrações que vierem a compor o Auto de Infração.	O prazo de 30 (trinta) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração. Há que se considerar que a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Por conta dessa premissa, é razoável que as operadoras com maior número de beneficiários acabem apresentando, invariavelmente, maior número absoluto de Autos de Infração.	11969	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar, no prazo para defesa, requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas determinadas demandas apuradas no auto de infração ou na representação lavrados.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	11970	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 35 - § 4º	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discórdia das Operadoras.	11971	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 35 - § 6º	§6º Para fins de aplicação do desconto previsto neste artigo, não serão considerados para o cálculo da multa correspondente as causas de aumento e diminuição da pena, bem como as agravantes e atenuantes, aplicando-se, contudo, os fatores de compatibilização previstos nesta norma.	11972	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão
Exclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 35 - § 9º	A solicitação do pagamento antecipado e à vista da multa não pode ensejar o reconhecimento de qualquer ilicitude, tendo em vista que nesta hipótese não há discussão do mérito da conduta questionada na demanda. Por esta razão não há como pressupor que houve infração a legislação de saúde suplementar, considerando, ainda, que a própria norma estabelece que a lavratura do Auto de Infração ou da Representação ocorre quando presentes apenas indícios de irregularidade.	11973	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 37	Art. 37. Na fase de instrução do processo, a operadora poderá juntar documentos destinados a provar suas alegações e pareceres supervenientemente, bem como requerer diligências e informações, desde que pertinentes e relevantes para o deslinde da questão, nos casos devidamente justificados.	11974	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste restrição ao exercício do direito probatório do atuado. O fiscal é o servidor responsável pela condução das etapas inicial e instrutória do processo. Cabe-lhe, sempre fundamentadamente, considerar e avaliar, o requerimento de inclusão de fontes de provas, admitindo-as ou não.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 38	Art. 38. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de outras provas pelas operadoras ou terceiros, desde que devidamente justificadas, serão procedidas às respectivas intimações, estabelecendo-se o prazo mínimo de 05 (cinco) dias úteis.	O prazo para a prática de qualquer ato processual a cargo da operadora não poderá ser inferior a 05 (cinco) dias úteis, como estabelece o §7º, do art.69, desta Resolução.	11975	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 40	Art. 40. A decisão que reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar fixará o valor da multa aplicada na forma desta Resolução.	As remissões, quando possível, devem ser evitadas, para maior fluência do texto e do entendimento.	11976	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa é medida de melhor garantia da ampla defesa e de economia processual.	11977	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 41 - §1º	§1º Decorrido o prazo estabelecido neste artigo, sem a comprovação do recolhimento do valor da multa ou apresentação de recurso, o processo será encaminhado para cobrança na forma da regulamentação específica.	Melhoria da redação haja vista a proposta de alteração do caput do art. 41. §2º Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.	11978	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto está claro.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	O prazo de 15 (quinze) dias úteis não atenderá às hipóteses das Operadoras que vierem a receber maior número de Auto de Infração ou Representação. Logo, estabelecer o mesmo prazo tanto para apresentação de recurso quanto para apresentação de pedido de pagamento da multa é medida de melhor garantia da ampla defesa e de economia processual.	11979	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 42	4º Da decisão que julgar o recurso não poderá resultar agravamento da sanção anteriormente imposta.	Adotar o princípio de que a reforma não pode prejudicar a Operadora, em defesa de seu livre exercício de direito a ampla defesa e ao contraditório. O mesmo já restou previsto pela ANS por ocasião da revisão.	11980	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Aplicação do art.64, caput e parágrafo único da Lei nº 9.784/1999 (revisão é diferente de recurso).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor relativo a uma ou algumas das multas pecuniárias fixadas na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto de 20% (vinte por cento) sobre o valor.	A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	11981	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 43 - § 1º		A proibição de que a operadora opte por uma ou algumas infrações para fins de pagamento à vista com desconto da multa imposta, acaba por eliminar a probabilidade de ocorrência da prerrogativa, visto que, invariavelmente, sempre haverá ponto de discordância das operadoras com relação à decisão proferida pelo órgão fiscalizador.	11982	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 43 - § 3º		O § 3º repete o disposto no §1º, deste artigo.	11983	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de mínimo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Resolução Voluntária em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	O prazo de 10 a 30 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso seja necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem, inequivocamente, a inexistência de infração a regulamentação da ANS. Isto porque, em regra, as demandas instauradas no âmbito do Procedimento Administrativo Preparatório %u2013 PAP referem-se a questões estruturais das operadoras, de natureza complexa.	11984	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 51 - II	II%u2013 notificar o infrator quanto aos fatos considerados indícios de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 30 dias úteis para manifestação;	como o processo já terá sido instaurad, sempre deverá ser concedido direito ao contraditório e ampla defesa. Além disso, a verificação da RVE passe a ser dar conforme este prazo que, se não concedido, extingue a prerrogativa da reparação. Ademais, o prazo de 15 dias úteis é insuficiente para que a Operadora, caso necessário, adote medidas para regularizar sua conduta ou proceda ao levantamento de todos os elementos que comprovem a inexistência de infração à regulamentação da ANS	11985	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 51 - IV	IV %u2013 caso entenda pela insubsistência dos indícios de infração ou pela ocorrência de Resolução Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	Aprimoramento da redação, para fins de padronização da nomenclatura utilizada no texto.	11986	Contribuição acatada	Texto incorporado	Substituição da expressão "Reparação" pela "Resolução"
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 51 - V	V%u2013 caso entenda pela manutenção dos indícios de infração, mesmo após a apresentação da resposta a notificação prevista no inciso II deste artigo, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução e;	Melhoria de redação, tendo em vista a proposta de alteração do inciso II deste artigo.	11987	Contribuição parcialmente acatada	Texto parcialmente incorporado	Alterar a redação por conta da modificação do art. 51, II, que passará a contemplar a necessidade, em todo caso, de expedição de notificação.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta deverá ser apresentado no prazo de aviamento do recurso cabível em face da decisão proferida pelo Diretor de Fiscalização.	Conforme anuncia a própria norma, a lavratura do Auto de Infração ocorre quando presentes indícios de irregularidade, em fase na qual ainda não se tem elementos de convicção formados. Nessa lógica, a apresentação do Plano de Correção de Conduta no prazo de apresentação da defesa contém três graves vícios	11988	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 71 - III	III - prazo para apresentação da defesa, recurso ou Plano de Correção de Conduta, se for o caso;	Aprimoramento da redação, considerando que esta Resolução determinada à intimação da operadora para apresentação do Plano de Correção de Conduta quando for o caso.	11989	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 78	Art. 78. A sanção de advertência só será aplicada quando houver sua expressa previsão de aplicação em tipo infrativo previsto nesta norma, por escrito, e desde que o infrator tenha adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, mesmo que não configure reparação voluntária e eficaz.	Na forma proposta, a ANS retira da Operadora a possibilidade de reparar posteriormente ao Auto de Infração ou Representação, que é quando se tem mínima condição de aferir a real inadequação de sua conduta. A previsão, inclusive, deixa de fomentar a reparação em outras circunstâncias, o que se mostra desvantajoso ao próprio beneficiário.	11990	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 83 - §3º	§3º O resultado alcançado do cálculo da multa, por infração, não poderá exceder os limites previstos no inciso II, do art. 76, desta norma, exceto a infração prevista no Capítulo I do Título IV do Livro III desta Resolução.	A não compreensão do texto dificulta a proposição de nova redação. Uma vez que o art. 2º desta norma não trata dos limites de cálculo de eventuais multas, entendemos que a remissão ao referido artigo esteja equivocada. Assim, entendemos que a remissão correta é ao artigo 76 desta norma. Destarte, a alteração proposta é para adequação do texto a norma.	11991	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Mero ajuste formal de remissão.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 88 - II	II- ter a infração resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexos de causalidade.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva. Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa e, a descrita no inciso II, no acréscimo de 100% (cem por cento).	11992	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade de comprovação inequívoca do nexos causal.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 89	Art. 89. São circunstâncias que sempre atenuam a sanção: I. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, antes da decisão de primeira instância, nos casos em que não tenha sido reconhecida a resolução voluntária, previstas nos artigos 30 e 48, §1º desta norma; II. Ter o infrator adotado voluntariamente providências suficientes para reparar os efeitos danosos da infração, após a decisão de primeira instância e antes do trânsito em	: inserir outras hipóteses de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	11993	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 89	em julgado administrativo, desde que mediante produção de resultado útil ao interessado; III. Ter o infrator adotado medidas para minimizar os efeitos decorrentes da infração cometida para o interessado e/ou coletividade atingida. Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no decréscimo de 40% (quarenta por cento) do valor da multa, a descrita no inciso II, no decréscimo de 20% (vinte por cento) e a descrita no inciso III no decréscimo de 10% (dez por cento).	inserir outras hipótese de atenuantes e, especialmente, privilegiar a reparação da operadora, como incentivo para boas práticas e ações, ainda que executadas após a autuação e decisão de primeira instância.	11994	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual dessa atenuante de forma gradativa, variando de 10% (dez) por cento a 30% (vinte) por cento, conforme o momento da ocorrência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção %u2013 multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11995	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11996	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11997	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11998	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	11999	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12000	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12001	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art.113 - A	Art. 113-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12002	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. Sobre a advertência, ela já está contemplada no tipo.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência Multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12003	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 128. - §1º	§1º A aplicação da multa a que se refere este artigo será precedida de intimação da ANS para o cumprimento da obrigação, com a definição de prazo não inferior a 15 (quinze) dias úteis, bem como a indicação à sujeição da penalidade de que trata o caput deste artigo.	Considerando que todos os prazos estabelecidos nesta resolução foram estabelecidos em dias úteis, entendemos como adequado padronizar a redação quanto a forma de fluência do prazo.	12004	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 128. - §3º	§3º A multa pode ser aumentada em até 20 (vinte) vezes, se necessário, para garantir a sua eficácia em razão da situação econômica da operadora ou do prestador de serviços.	Melhoria da redação, para fins de padronização do texto.	12005	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 5.000,00.	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há justificativa razoável para tratar de modo tão diverso as sanções aplicadas às condutas descritas nos artigos 128 e 129.	12006	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto à outra alegação, o § 1º do art.4º da Lei nº 9961/2000, se interpretado literalmente, já permitia à ANS aplicar multa diária no caso de não fornecimento de informações tanto na hipótese de requisição de Diretores quanto na hipótese de solicitação pelas áreas. No entanto,
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 advertência Sanção - multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese.	12007	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. A previsão de um prazo máximo específico para o encaminhamento de informação/documento devido/requisitado tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Inclusão	#####	Prestador de Serviço	Art. 131	Incluir novo artigo 131 e renumerar os seguintes. Art. 131. Encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos. Sanção %u2013 multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para atraso não superior a 30 (trinta) dias e multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais) para atraso superior a 30 (trinta) dias.	A conduta de deixar de enviar não pode ser equiparada ao envio com atraso, especialmente por conta da diferença no prejuízo regulatório que se tem em uma e noutra hipótese. E, dentre as condutas de enviar com atraso, deve haver escalonamento para tratar de modo privilegiado pequenos atrasos, que não correspondem à conduta deliberada da operadora de não cumprir com suas obrigações e cuja reparação ocorre antes mesmo que gerado qualquer prejuízo regulatório	12008	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A previsão de um prazo máximo específico para o envio/encaminhamento de cada informação/documento devido/periódico tem um propósito que lhe é peculiar, para subsidiar a respectiva atividade regulatória. Por isso, igualmente, em razão do resultado bem como do princípio da legalidade escrita e estrita, as referidas condutas. O recebimento extemporâneo deste documento/informação já repercute negativamente na atividade regulatória correlata.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12009	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12010	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 137. - II	III - consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12011	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12012	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção - advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12013	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 139. - §1º	§1º Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, desde que exista prova inequívoca da conduta, do dano e do nexa de causalidade, o valor da multa será aplicado em dobro.	Inserção dos requisitos jurídicos para configuração da responsabilidade objetiva. §2º Não se aplicam os critérios previstos nos incisos II a IV e VI do art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	12014	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 139. - §2º	§2º Não se aplicam os critérios previstos no art. 88 no cálculo da penalidade prevista neste artigo.	Adequação da remissão	12015	Contribuição acatada	Texto incorporado	Ajuste de redação
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12016	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12017	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12018	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12019	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12020	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12021	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente.(atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12022	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12023	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, a devolução em dobro das parcelas cobradas a maior reflete a adoção voluntária de providências bastantes a reparar o dano como amplamente reconhecido nas demandas a este respeito durante anos.	12024	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12025	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12026	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12027	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12028	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12029	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12030	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12031	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12032	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12033	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12034	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12035	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12036	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12037	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12038	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12039	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma do contrato, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (cinco mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há na normatização imposição de fornecimento da carteira.	12040	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 167. - Parágrafo único	Parágrafo único. A infração tipificada neste artigo somente será configurada na hipótese em que a carteira de identificação for fornecida em desacordo com o previsto no contrato firmado entre as partes e na normatização vigente.	Acredita-se que a intenção do dispositivo seja igualar a conduta de não fornecer com fornecer em desacordo com o previsto no contrato ou na norma.	12041	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12042	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário meios de pagamento válidos, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, não há norma que obrigue às Operadoras a emitir especificamente boletos.	12043	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Quanto a segunda parte, o texto está claro: "na forma definida no contrato e na normatização vigente".
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência, exceto nos casos em que a medida decorre de previsão normativa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor. Além disso, no caso dos planos individuais, os dependentes assumem a condição de titularidade após o falecimento do titular (condição na qual a anuência do titular seria impossível).	12044	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. (Tem uma 2ª argumentação)
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12045	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 172	Art. 172. Deixar de identificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 10.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12046	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 173	Art. 173. Deixar de identificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 5.000,00 (dez mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12047	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12048	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Prestador de Serviço	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	Inclusão da possibilidade de advertência, em semelhança do que já consta da norma em associação a multas pecuniárias de mesmo valor.	12049	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u2013 por %u2013representante legal%u2013 possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12050	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo penalidade mais branda.	12051	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 101 - Parágrafo único	Parágrafo único. O valor da multa pecuniária sofrerá acréscimo de acordo com os seguintes critérios: I %u2013 contratos com até 03 (três) vidas: R\$5.000,00 (cinco mil reais) II %u2013 contratos de até 30 (trinta) vidas: R\$15.000,00 (quinze mil reais); III %u2013 contratos com mais de 30 (trinta) vidas: R\$25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	A alteração do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações ligadas a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa, que, no caso, deverá ser lastreado na quantidade de beneficiários do contrato em questão.	12052	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A forma de cálculo do fator multiplicador de efeito coletivo está previsto no artigo 90, sendo o local adequado para contribuição e análise.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 102		Sugere-se a exclusão uma vez que a verificação da regularidade da atividade empresarial individual não compete à operadora, sendo uma atribuição estatal e fazendária, razão pela qual a apresentação de documentação que reúna requisitos mínimos de veracidade e legalidade é suficiente para concretizar a contratação.	12053	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora faz parte do ato negocial, cabendo a ela, assim como à administradora de benefícios, verificar essa legitimidade, conforme disposto na própria RN nº 195/2009 e Entendimento DIFIS nº 02.
Alteração	#####	Operadora	Art. 103	Art. 102. Deixar de cumprir a normatização vigente referente às condições para ingresso de mantenedor ou patrocinador em entidade de autogestão: Sanção - advertência; Multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo penalidade mais branda.	12054	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 104. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa: se for igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á advertência. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta que não acarreta prejuízo direto ao beneficiário, merecendo penalidade mais branda. Adequação estrutural.	12055	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 105 - Parágrafo único	A exclusão do parágrafo único se justifica pela inexistência de natureza coletiva na infração, uma vez que a falta de comunicação, por si só, não gera efeitos coletivos, mas tão somente um descumprimento de obrigação na relação entre operadora e ANS.	12056	Contribuição acatada	Texto incorporado	Supressão, porque, de fato, inexistente natureza coletiva na infração. No mesmo sentido, foi suprimido, também, o parágrafo único do artigo 108.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 105. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). Adequação estrutural.	12057	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Art. 106. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS, a ser concedida em até 60 (sessenta) dias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). A previsão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa. A estipulação de prazo para decisão da ANS visa evitar punições que afrontem a segurança jurídica, como aquelas relativas a eventos ocorridos em momento remoto. Ademais, é desarrazoado manter indefinidamente Prestador hospitalar em sua rede enquanto não se proclama decisão administrativa, impondo ônus injustificável à operadora. Adequação estrutural.	12058	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura de fixação de prazo para resposta do órgão regulador no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descredenciamento do prestador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107 - Parágrafo único	Parágrafo único. Não se aplica a regra do caput nas hipóteses de encerramento ou suspensão das atividades do prestador hospitalar ou em decorrência de pedido expresso apresentado à operadora. A substituição se deve ao fato de que devem ser eximidas de punição as operadoras que venham a descredenciar prestador hospitalar por iniciativa única e exclusiva da rede prestadora, sem que a operadora tenha dado causa a quebra do vínculo estabelecido anteriormente.	12059	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descredenciamento do prestador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Art. 107. Deixar de cumprir as regras de substituição de prestadores não hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção %u2013 advertência; Multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais). A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, já que prestadores não hospitalares possuem potencial de impacto limitado em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12060	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, sobretudo quando comparado ao valor da multa-base do artigo 107, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades .

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 109 - Parágrafo único	§1º A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual.	A inclusão do §1º se sustenta no fato de que casos isolados e individuais merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, haja vista a abrangência do dano causado.	12061	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O dispositivo notadamente produz efeitos de natureza coletiva, uma vez que a inobservância da equivalência na substituição de prestadores atinge a coletividade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 109	§2º Não se aplica a regra do caput nas hipóteses de encerramento ou suspensão das atividades do prestador não hospitalar ou em decorrência de pedido expresso apresentado à operadora.	Devem ser eximidas de punição as operadoras que venham a descredenciar prestador não hospitalar por iniciativa única e exclusiva da rede prestadora, sem que a operadora tenha dado causa a quebra do vínculo estabelecido anteriormente.	12062	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não procede a propositura no âmbito da norma que trata do processo administrativo sancionador. Eventual proposta nesse sentido deve ser direcionada à área técnica que trata do tema, havendo, inclusive, norma específica que versa sobre o descredenciamento do prestador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 111	Art. 109. Restringir, sem previsão legal ou contratual, a atividade do prestador de serviço: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	A liberdade da atividade do prestador não é irrestrita, devendo ser pautada em parâmetros regulamentares e na previsão contratual. Assim, preserva-se tanto a atividade da operadora quanto os direitos do consumidor. A redução do valor de multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com baixo impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade em sua quantificação.	12063	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Ajuste do texto de forma a deixar claro o fim colimado. A expressão "liberdade de exercício " foi substituída por "liberdade de vinculação"
Alteração	#####	Operadora	Art. 112	Art. 110. Deixar de observar as regras estabelecidas pela normatização vigente para a aplicação do índice de reajuste definido pela ANS, pelas operadoras de planos de assistência à saúde aos seus prestadores de serviços de atenção à saúde, em situações específicas: Sanção %u2013 advertência. Multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais).	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12064	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 113	Art. 111. Deixar de cumprir a normatização vigente relativa ao padrão essencial obrigatório para as informações trocadas entre operadoras e prestadores de serviços de saúde, sobre o atendimento prestado a seus beneficiários, exceto em relação ao envio de informações periódicas obrigatórias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, consistente no descumprimento de obrigações da relação entre ANS e operadora, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12065	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 113	Parágrafo único. Não se aplica o caput nos casos em que seja demonstrado que o descumprimento ocorreu por conduta do prestador de serviço de saúde.	Não se pode permitir a punição da operadora pela ausência de providência do prestador, o qual pode não cumprir com a obrigação que lhe incumbe, como, por exemplo, utilizar sistema do Padrão TISS compatível para a troca adequada de informações.	12066	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora é o órgão regulado pela ANS cabendo a ela zelar pelo cumprimento das obrigações impostas pelos normativos setoriais vigentes.
Alteração	#####	Operadora	Art.113 - A	Art. 111-A. Deixar de cumprir as regras estabelecidas para formalização dos instrumentos jurídicos firmados com pessoa física ou jurídica prestadora de serviço de saúde, salvo se demonstrado que a operadora notificou o prestador sobre a formalização do instrumento: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 35.000,00 (trinta e cinco mil reais) R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Não se pode permitir a punição da operadora por desídia do prestador que não cumpre a obrigação que lhe incumbe, sobretudo nas hipóteses em que a operadora adotou as providências capazes de constitui-lo em mora. A redução do valor se justifica por ser conduta menos gravosa, consistente no descumprimento de obrigações da relação entre ANS e operadora, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12067	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A operadora é o órgão regulado pela ANS cabendo a ela zelar pelo cumprimento das obrigações impostas pelos normativos setoriais vigentes.
Alteração	#####	Operadora	Art. 117	Art. 115. Realizar, sem autorização prévia, atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção - multa de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais). Suspensão do exercício de cargo de 90 (noventa) a 180 (cento e oitenta) dias.	Os atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário são condutas que obedecem às legislações empresariais específicas e, quando realizadas de forma irregular, merecem sanção pecuniária e de suspensão capaz de reprimir adequadamente a conduta desautorizada. Ademais, outros órgãos, como o CADE, têm atribuição para punir atos de natureza empresarial considerados irregulares.	12068	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação em sintonia com o fim colimado e a redação é indêntica à RN 124

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 117	Art. 116. Deixar de cumprir a regulamentação da ANS referente aos atos de cisão, fusão, incorporação, desmembramento, alteração ou transferência total ou parcial do controle societário: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A regulamentação da ANS estabelece obrigações acessórias e secundárias %u2013 como comunicação pessoal aos beneficiários %u2013 que não implicam em dano amplo e irrestrito tampouco em violação de normas de gestão empresarial e societária, merecendo sanção compatível com a gravidade da conduta. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12069	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 119. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$ 50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12070	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 124	Art. 123. Adquirir total ou parcialmente carteira em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais); Suspensão do exercício de cargo por 90 (noventa) dias.	A adequação do valor da multa se justifica por se tratar de conduta igualmente gravosa, não merecendo tratamento diferenciado entre a alienação e a aquisição de carteira irregularmente. Aplica-se, no caso, o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12071	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existe compatibilidade e proporção, na proposta de normativo, entre as espécies e intensidades das sanções cominadas e a respectiva conduta para que seja efetiva a prevenção e repressão desta infração.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 128		A exclusão do artigo e seus parágrafos visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS atribuído desta competência.	12072	Contribuição acatada	Texto incorporado	Com exceção de alguns prazos que, pela natureza, exigem a fixação em dias corridos, os demais prazos foram uniformizados para dias úteis.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 128. - §1º		A exclusão do artigo e seus parágrafos visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS atribuído desta competência.	12073	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 128. - §2º	A exclusão do artigo e seus parágrafos visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS atribuído desta competência.	12074	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 128. - §3º	A exclusão do artigo e seus parágrafos visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS atribuído desta competência.	12075	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 128. - §4º	A exclusão do artigo e seus parágrafos visa a estabelecer igualdade entre os servidores requisitantes, devendo ser sancionada de forma igualitária o desatendimento aos atos praticados por qualquer servidor da ANS atribuído desta competência.	12076	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O simples fato do art.128 decorrer de disposição expressa em lei já invalida a contribuição.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Art. 127. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00.	12077	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 128. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	12078	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130. - §1º	§1º As penalidades previstas neste artigo somente serão aplicadas isoladamente nos casos em que o não envio ou o envio da informação periódica fora do prazo não tiver sido computado no cálculo do indicador de fiscalização previsto no artigo 4º, em razão deste não ter sido calculado por qualquer das razões descritas na ficha técnica constante do anexo I da mesma norma.	12079	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O envio fora do prazo já se caracteriza o não envio. O envio irregular é mais amplo, pois assegura que o encaminhamento seja feito na forma da normatização vigente, e não forma diversa.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 130	§6º Aplica-se a circunstância atenuante prevista no art. 89 nos casos em que a operadora adotou as medidas necessárias para assegurar o envio das informações tempestivamente.	A inclusão de circunstância atenuante objetiva privilegiar a operadora que tenha, comprovadamente, adotado todas as medidas disponíveis para garantir o envio tempestivo das informações, ainda que por fato alheio à sua vontade não venha a se confirmar.	12080	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Isso pode ser alegado no âmbito da fase prévia à representação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 134		A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12081	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 134. - §1º		A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12082	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 134. - §2º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12083	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 134. - §3º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12084	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 134. - §4º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12085	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 134. - §5º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12086	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 135	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12087	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 135. - §1º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12088	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 135. - §2º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12089	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 135. - §3º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12090	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 135. - §4º	A imposição de multa no caso de descumprimento da Supervisão Fiscalizatória se caracteriza como bis in idem, pois o procedimento somente se origina pela existência prévia de autos de infração. Ademais, há vício de legalidade na origem do próprio procedimento de Supervisão Fiscalizatória diante da imputação de multa pecuniária associada a obrigação de fazer sem decisão administrativa prévia e motivada, em desacordo com o art. 68 da Lei 9.784/99.	12091	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de bis in idem. As demandas daquele período semestral servem apenas como insumo para fins de um outro vés de fiscalização, qual seja, a fiscalização pró-ativa da ANS. As recomendações exaradas a partir desses insumos no âmbito da Supervisão Fiscalizatória não se referem a atender beneficiários das NIPS e processos administrativos em curso, por exemplo. Trata-se de recomendações de ordem macro, cujo teor é totalmente compatível com as atividades de qualquer entidade reguladora. Ademais, os atos exarados no âmbito da Supervisão Fiscalizatória são sempre motivadas, lembrando que seguem em processo administrativo, com fases processuais adequadas ao ordenamento jurídico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 132. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12092	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 advertência multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$28,00 - e consultas - R\$53,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12093	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12094	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III %u2013 internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente hospitalar diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12095	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 137. - IV		A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12096	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção %u2013 multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$23,00 - e consultas - R\$53,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12097	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12098	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III %u2013 internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente hospitalar: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12099	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 138. - IV		Adequação estrutural. A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12100	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 139	Art. 135. Deixar de garantir cobertura prevista em lei, nos casos de urgência e emergência, acarretará em agravamento de 50% (cinquenta por cento) da multa pecuniária aplicável ao tipo infrativo.	Os casos de urgência e emergência podem ser aplicáveis a todas as hipóteses de negativa de cobertura, razão pela qual a sua atribuição como efeito agravante se aplica de forma mais adequada para a quantificação do valor da multa.	12101	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Operadora	Art. 139. - §1º	Parágrafo único. Caso a infração tenha resultado na morte do beneficiário, o valor da multa sofrerá agravamento de 50% (cinquenta por cento), desde que comprovado o nexo de causalidade entre a conduta da operadora e o óbito.	A demonstração do nexo de causalidade é fundamental para se considerar a morte do beneficiário como agravante para cálculo e aplicação do valor da multa pecuniária, diante necessidade de se comprovar a efetiva concorrência da conduta da operadora, no caso por meio da negativa de cobertura, para o atingimento do óbito do beneficiário.	12102	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139. - §2º		Adequação redacional, uma vez que se transformou os eventos de urgência e emergência em fator agravante para o cálculo das multas por negativa de cobertura.	12103	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 137. Deixar de promover o reembolso integral na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei:	Como se trata de demanda assistencial, em que existem previsões normativas sobre valores e limites do reembolso, o núcleo infrativo deve se limitar à providência de a operadora efetivamente proceder ao reembolso.	12104	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação clara, ainda mais quando comparado com o artigo referente a reembolso assistencial
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	I procedimentos laboratoriais, consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção advertência multa de R\$5.000,00 (cinco mil reais)	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: laboratoriais - R\$23,00 - e consultas - R\$53,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12105	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial ou de internação: Sanção %u2013 advertência multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: não laboratoriais e outros - R\$89,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12106	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III %u2013 internação e procedimentos cirúrgicos realizados em ambiente: Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	A negativa de internação e de procedimentos cirúrgicos são as mais gravosas das condutas deste grupo, merecendo multas mais elevadas. A redução do valor se baseia na média dos procedimentos apresentados pela própria ANS: internação e procedimentos cirúrgicos - R\$3.000,00. As multas previstas na minuta de RN são desproporcionais ao dano financeiro advindo da negativa. Adotou-se multiplicador proposto pela ANS no caso dos reajustes, reduzindo-o de 50x para 25x.	12107	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos
Exclusão	#####	Operadora	Art. 141. - IV		Adequação estrutural.	12108	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada pelo não acatamento da adequação proposta
Inclusão	#####	Operadora	Art. 140	§1º. O reembolso dos valores ao beneficiário, acrescidos de juros, correção monetária e até 1/3 do valor devido, implicará no encerramento do presente processo sem aplicação de penalidades.	A inclusão do §1º se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo melhor tratamento das demandas individuais e a resolução em favor do consumidor.	12109	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 141	§2º. A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual.	A inclusão do §2º, se baseia no fato de que casos isolados, individuais, merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, diante da abrangência do dano causado, empregando-se, também, caráter coletivo ao núcleo infrativo do caput.	12110	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não há infração coletiva nesse caso.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Art 19º. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12111	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12112	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	12113	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	12114	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	12115	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	12116	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	12117	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	12118	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12119	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º	Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	12120	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	12121	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12122	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12123	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12124	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12125	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u2013interlocutor%u2013 por %u2013representante legal%u2013, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12126	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§ 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	12127	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º - § 1º	§º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias uteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	12128	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	12129	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	12130	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	12131	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	12132	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	12133	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade muitas vezes encontrada para contato com o beneficiário, bem como a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de a	12134	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	12135	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	12136	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 12	Art. 12. Sem prejuízo da classificação futura da demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS, a demanda derivada relativa ao Protocolo será classificada da seguinte forma: I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	12137	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	12138	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 %u2013Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12139	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12140	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12141	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12142	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12143	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12144	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	12145	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12146	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12147	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12148	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12149	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12150	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12151	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	12152	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	12153	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 3º	Art. 21. § 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12154	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	12155	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	12156	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12157	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12158	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12159	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12160	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12161	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12162	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12163	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12164	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12165	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12166	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 29 - II	Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando oper	12167	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	12168	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 34	INSERIR NOVO ARTIGO: Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurad	12169	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do insituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12170	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sanciona	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12171	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12172	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando oper	12173	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12174	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12175	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	12176	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	12177	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12178	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12179	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12180	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12181	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12182	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12183	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12184	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12185	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	12186	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12187	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12188	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12189	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12190	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12191	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 54	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12192	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 55	nstituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12193	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12194	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12195	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	9ª - a contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	12196	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12197	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12198	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - I	I - a partir de 2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	12199	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	12200	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	12201	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12202	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12203	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12204	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12205	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12206	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12207	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12208	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12209	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12210	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12211	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12212	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12213	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12214	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12215	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12216	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12217	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 138	ALTERAÇÃO: Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12218	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12219	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12220	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12221	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	12222	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Operadora	Art. 141	Art. 141 Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12223	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12224	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12225	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12226	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12227	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12228	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12229	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12230	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12231	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12232	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154	Art. 154. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: ad	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12233	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 155. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida no contrato: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações p	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12234	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156	ALTERAÇÃO: Art. 156. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano individual, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contrapre	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12235	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157	Art. 157. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo com menos de 30 (trinta) beneficiários, em desacordo com o estabelecido pela ANS: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contra	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12236	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12237	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 158	ALTERAÇÃO: Art. 158. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à prevista em contrato: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanç	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12238	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12239	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 159	ALTERAÇÃO: Art. 159. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de faixa etária, a beneficiário de plano coletivo, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou pelo contrato: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprest	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12240	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12241	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 161	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12242	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 162	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12243	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12244	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165	ALTERAÇÃO: Art. 165. Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, não deixando de garantir a cobertura prevista em lei: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); I %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias:	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12245	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 167	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12246	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12247	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12248	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12249	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 171	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12250	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12251	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12252	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12253	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12254	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12255	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 174	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12256	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12257	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12258	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12259	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12260	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12261	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º		A proposta de exclusão é para o §11º do Art. 35 (esse parágrafo não está disponível para selecionar) e não do §9º. A pena para inscrição no Cadin está prevista na seção V - do Recurso e da Revisão - §9, art.44.	12262	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A inscrição no CADIN não configura sanção
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12263	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12264	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12265	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12266	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	12267	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	12268	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 3º	Art. 21. § 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12269	Contribuição acatada	TEXto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	12270	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	12271	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	12272	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	12273	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Inclusão de Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	12274	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	12275	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	12276	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12277	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º	Inclusão de §2º. Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	12278	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	12279	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12280	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12281	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12282	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013Cevdências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12283	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u2013Cinterlocutor%u2013 por %u2013Crepresentante legal%u2013, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12284	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	Inclusão de § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	12285	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	12286	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	Inclusão de §3º. observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias úteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	12287	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	12288	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	12289	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	Alteração para §1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	É necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	12290	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	Inclusão de §2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	12291	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Inclusão de §3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	12292	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade para contato com o beneficiário e a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis é mais razoável.	12293	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	12294	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	Inclusão de §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	12295	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	12296	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	Inclusão de §2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	12297	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	II %u2013 %u201CProtocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12298	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	III %u2013 %u201CProtocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12299	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12300	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12301	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Art. 19. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12302	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12303	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demana no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	Inclusão de §6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	12304	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12305	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12306	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12307	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12308	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12309	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12310	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	<p>§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.</p>	12311	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	<p>§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.</p>	12312	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 3º	<p>§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.</p>	<p>Padronização de prazos processuais em dias úteis.</p>	12313	Contribuição acatada	Texto não incorporado	<p>Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	12314	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12315	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12316	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12317	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12318	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12319	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	Inclusão de §5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12320	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12321	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12322	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12323	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12324	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	12325	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	12326	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 35	INSERIR NOVO ARTIGO Art. 35. MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução...	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.	12327	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12328	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12329	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32 - Parágrafo único	Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionador.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12330	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12331	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	12332	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12333	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12334	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	12335	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	12336	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio
Inclusão	#####	Operadora	Art. 38	Inclusão de Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	12337	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	12338	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12339	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	Inclusão de §4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12340	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12341	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12342	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º	O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12343	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Inclusão	#####	Operadora	Art. 44	Inclusão de Parágrafo §11 Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	12344	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.
Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	12345	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	A unicidade do prazo de resposta é fundamental para conferir segurança jurídica e operacional para as operadoras e para a agência reguladora, pois retira a possibilidade de se induzir ao erro e impondo limites à discricionariedade administrativa. Ademais, deve-se privilegiar, nessa fase, a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12346	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12347	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12348	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12349	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12350	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	<p>V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e</p> <p>A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.</p>	12352	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 52	<p>Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.</p>	12353	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53	<p>Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.</p>	12354	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12355	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12356	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12357	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12358	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - I		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12359	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12360	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	Inclusão de §9º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC.	12361	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	Inclusão de §10. O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	12362	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12363	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - VI		Adequação redacional, uma vez que se pretende excluir o oferecimento do Plano de Correção de Condutas.	12364	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12365	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	12366	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora.	12367	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	12368	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12369	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12370	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12371	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12372	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12373	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12374	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12375	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12376	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12377	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12378	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12379	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12380	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12381	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12382	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12383	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12384	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12385	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12386	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12387	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	12388	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12389	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	12390	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12391	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12392	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12393	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12394	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12395	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12396	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12397	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12398	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12399	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12400	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12401	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12402	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12403	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12404	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12405	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12406	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157		O %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 in idem%u2013.	12407	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12408	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12409	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 158		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12410	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12411	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12412	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12413	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12414	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12415	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12416	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12417	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12418	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12419	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12420	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12421	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12422	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12423	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12424	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12425	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12426	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12427	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12428	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12429	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12430	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12431	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12432	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12433	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12434	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12435	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12436	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Art. 139. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei ou no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção %u2013 advertência; multa de 10.000,00 (dez mil reais).	A inclusão da previsão contratual se propõe a unificar os artigos 143 e 144, abrangendo amplamente as hipóteses de descumprimento dos instrumentos norteadores da atividade empresarial das operadoras. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12437	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como utilizado em outros dispositivos, a divisão de violação à lei e violação ao contrato se mostra técnica e adequada. Quanto ao valor, para esse caso específico, que não se confunde com negativa de cobertura, a conduta é mais reprovável no caso de violação à lei a violação ao contrato; mostrando-se proporcional tal sanção. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 144		A exclusão do artigo se justifica diante da unificação, no artigo anterior, das hipóteses de imposição de obstáculos às coberturas legais e contratuais.	12438	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como utilizado em outros dispositivos, a divisão de violação à lei e violação ao contrato se mostra técnica e adequada. Quanto ao valor, para esse caso específico, que não se confunde com negativa de cobertura, a conduta é mais reprovável no caso de violação à lei a violação ao contrato; mostrando-se proporcional tal sanção.
Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Art. 140. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12439	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Art. 142. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com impacto relativo em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12440	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 148	Art. 143. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por meio de seleção de risco vedada pela normatização: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor visa equilibrar as quantificações da norma, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12441	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 149	Art. 144. Impedir ou restringir a participação de beneficiário recém-nascido, filho natural ou adotivo, ou menor de 12 (doze) anos adotado em plano privado de assistência à saúde: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor visa equilibrar as quantificações da norma, sendo conduta relativamente mais branda, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12442	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser banalizado, na forma como requerido e sua inclusão ao longo da norma está dotada de critérios de tecnicidade e proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 150	Art. 145. Impedir ou restringir a participação de beneficiário em plano privado de assistência à saúde, por ocasião de qualquer modalidade de portabilidade de carências: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor visa equilibrar as quantificações da norma, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12443	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Art. 146. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. (atualmente, aplica-se o art. 78) Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, com baixo potencial de impacto em desfavor do beneficiário, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade na quantificação da multa.	12444	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Art. 147. Descumprir a normatização vigente quanto às informações prestadas no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12445	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12446	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12447	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - III	III %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12448	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155	Art. 150. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual antigo e não adaptado, de forma diversa à estabelecida pela ANS ou no contrato:	A redação visa prestigiar as normas editadas pela ANS de forma macro sobre a matéria e não só aquelas descritas no contrato.	12449	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acréscimo na parte final para guardar sintonia com o art.12 da RN 171
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12450	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12451	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - III	III %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12452	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 7.500,00 (sete mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12453	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 22.500,00 (vinte e dois mil e quinhentos reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12454	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - III	III %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 50% busca uniformizar o multiplicador do ticket médio em 25x, sendo hipótese de dano reversível e de aplicação do princípio da proporcionalidade.	12455	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da contraprestação pecuniária. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação,
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 11.250,00 (onze mil duzentos e cinquenta reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	12456	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ R\$33.750,00 (trinta e três mil setecentos e cinquenta reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	12457	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - III	III %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais).	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável. A redução do valor em 25% se justifica pela hipótese de dano reversível e aplicação do princípio da proporcionalidade.	12458	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência. Diferentemente da norma vigente que considera para aplicação de reajuste em desacordo com a normatização vigente, não importando se refere a um valor pequeno ou maior, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando três grupos, de acordo com a gravidade do dano causado. O dispositivo divide a gradação da multa-base a partir do valor cobrado indevidamente, se é inferior ou superior ao valor da
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. ? Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica devido aos efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12459	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como o próprio contribuinte informou, é possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12460	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12461	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - III	III %u2013 nos casos em que a cobrança soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção - advertência; multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12462	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. ? Parágrafo único		A supressão do parágrafo único se justifica pela gravidade da sanção já proposta e do prejuízo tipicamente individual do dano, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12463	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12464	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos. A inclusão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12465	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - III	III %u2013 nos casos em que a soma dos valores pagos indevidamente supere o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais);	A consideração da soma dos valores pagos indevidamente visa dar mais clareza à redação do tipo, de forma que a sanção se vincule somente ao pagamento de valores indevidos.	12466	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação da proposição está clara. O tipo é por cobrança.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. ? Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da gravidade da penalidade já proposta e do prejuízo tipicamente individual do dano, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12467	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Inclusão	#####	Operadora	Art. 164	Parágrafo único. Para efeitos de aplicação das infrações desta Subseção, a devolução em dobro dos valores devidos ao beneficiário, acrescidos de juros e correção monetária, implicará no encerramento do processo sem aplicação de penalidades.	A inclusão do parágrafo único se propõe a racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	12468	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	No âmbito da Resolução Voluntária, a operadora poderá comprovar a devolução em dobro.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que os valores devidos por procedimento não superem o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção %u2013 multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais);	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento.	12469	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que os valores devidos por procedimento superem o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não sejam maiores que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção %u2013 multa de R\$ 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento.	12470	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - III	III %u2013 nos casos em que os valores devidos por procedimento superem o valor de 3 (três) contraprestações pecuniárias; Sanção %u2013 multa de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).	Em se tratando de demanda não assistencial, que respeita os limites contratuais do procedimento, eventual sanção deve se limitar aos valores do procedimento, de forma a não sofrer retalhamento de valores devidos, por exemplo, a diferentes profissionais envolvidos no mesmo procedimento.	12471	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério utilizado está em plena sintonia com a exposição de motivos da minuta e atende ao princípio da proporcionalidade e razoabilidade, ainda mais comparado com a norma vigente.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Art. 162. Negar ao beneficiário carteira de identificação adequada, na forma contratual e da normatização vigente, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A negativa se vincula a uma solicitação prévia e a operadora deve emitir negativa expressa que frustrar a expectativa legítima do beneficiário. Quanto à retirada da dificuldade de acesso, trata-se de efeito reflexo, merecendo tratamento normativo apenas a negativa de cobertura. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12472	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara
Exclusão	#####	Operadora	Art. 167. - Parágrafo único		Adequação redacional, uma vez que se harmoniza com o conteúdo do dispositivo com as alterações sugeridas ao caput.	12473	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação está clara, ainda mais quando se interpreta o caput com o parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 163. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações relevantes sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);	Apenas a não disponibilização de informações relevantes poderão ser punidas, pois informações acessórias incapazes de prejudicar o acesso à cobertura assistencial não merecem sanção de natureza pecuniária. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12474	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O texto é claro: "na forma da normatização vigente". Ou seja, se há desconformidade é possível inferir a existência de infração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Art. 164. Deixar de fornecer ao beneficiário boleto de pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A exclusão do termo visa tornar mais claro o excerto normativo, pois são hipóteses cujos núcleos são determinados e não guardam correlação com o presente tipo. A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta cujo dano é reversível, aplicando-se o princípio da proporcionalidade. A inclusão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12475	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do parágrafo único por que o caput já é suficiente

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 165. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência ou em desacordo com a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A ANS já possui regulamentação sobre a substituição da titularidade, em especial no caso de remição do contrato, devendo-se incluir essa obrigatoriedade de observância. A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, cujo impacto em desfavor do beneficiário não é evidente, aplicando-se o princípio da proporcionalidade. A inclusão de advertência busca estimular o aprimoramento da conduta e parametrizar a sanção de acordo com o valor da multa aplicável.	12476	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada apenas primeira parte por conta do instituto da remissão. O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 166. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa, cujo impacto em desfavor do beneficiário não é objetivo, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12477	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 171 - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12478	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Como o próprio contribuinte informou, é possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 167. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);	A redução do valor da multa se justifica por se tratar de conduta menos gravosa cujo dano causado é reversível, devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade. A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12479	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades. A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único	A exclusão se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações atinentes a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12480	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da contribuição feita para suprimir o efeito coletivo no caso de deixar de comunicar à ANS a substituição de rede hospitalar, contribuição acatada, o presente dispositivo já possui natureza coletiva, uma vez que a comunicação aos beneficiários deve ser feita de maneira uniforme, na forma da normatização vigente.
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 168. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção %u2013 advertência; multa de 5.000,00 (dez mil reais);	12481	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 169. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção %u2013 advertência; multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	12482	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 175	Art. 170. Suspender ou rescindir unilateralmente contrato individual ou familiar, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	12483	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 176	Art. 171. Suspender ou rescindir unilateralmente o contrato coletivo em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de R\$ 80.000,00 (oitenta mil reais).	12484	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Operadora	Art. 177	Art. 172. Excluir unilateralmente beneficiários, titulares ou dependentes, vinculados a contrato coletivo, em desacordo com a normatização vigente ou contrato. Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (sessenta mil reais).	12485	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	De fato o termo rescisão é atécnico.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 177	§1º. A pena será reduzida em 2/3 nos casos de natureza individual.	A inclusão do §1º se baseia no fato de que casos isolados e individuais merecem tratamento compatível, inclusive em termos de aplicação de multa, diante da abrangência do dano causado, empregando-se automaticamente caráter coletivo ao núcleo infrativo do caput.	12486	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Prejudicada a proposta por não haver previsão de caracterização de efeito coletivo para essa infração
Inclusão	#####	Operadora	Art. 177	§2º. A readmissão do beneficiário ao contrato coletivo implicará em redução de 2/3 da pena pecuniária prevista.	A inclusão do §2º se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	12487	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Prejudicada a proposta por não haver previsão de caracterização de efeito coletivo para essa infração
Alteração	#####	Operadora	Art. 179	Art. 174. Deixar de assegurar aos beneficiários previstos nos artigos 30 e 31 da Lei 9.656/98, o direito de manter sua condição de beneficiário, nas mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava quando da vigência do contrato de trabalho, desde cumpra os requisitos da normatização vigente.	As alterações no caput buscam tornar mais clara a redação do tipo infrativo, bem como possibilitar a observância de toda a normatização vigente e aplicável à saúde suplementar. A redução do valor da multa se justifica para se compatibilizar com a gravidade da conduta, com os danos infligidos ao consumidor e com tipos infrativos de teor semelhante (art. 177), devendo-se aplicar o princípio da proporcionalidade.	12488	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 179	Parágrafo único. A readmissão do beneficiário ao contrato com as mesmas condições de cobertura assistencial de que gozava implicará em redução de 2/3 da pena pecuniária prevista.	A inclusão do parágrafo único se justifica para racionalizar o processo administrativo, promover o incentivo ao melhor tratamento das demandas individuais e à resolução em favor do consumidor.	12489	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A readmissão poderá ser considerada para fins de resolução voluntária ou, se posterior ao prazo, para fins de atenuante da penalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 180	Art. 175. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção %u2013 advertência; multa de 20.000,00 (vinte mil reais).	A inclusão da previsão de advertência se propõe a estimular o aprimoramento da conduta e a parametrizar os tipos de sanção de acordo com o valor da multa aplicável: no caso de infração com multa igual ou inferior a R\$50.000,00 aplicar-se-á a sanção de advertência.	12490	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 180. - Parágrafo único		A exclusão do parágrafo único se justifica diante da inerência de efeitos de natureza coletiva em infrações ligadas a contratos coletivos, não subsistindo razões para multiplicação do valor da multa.	12491	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Alteração do caput. Trocou-se a expressão "universo" por "beneficiário".
Alteração	#####	Operadora	Art. 184	Art. 184 179. Deixar de oferecer ao beneficiário a reanálise de sua solicitação de procedimentos e/ou serviços de cobertura assistencial pela Ouvidoria. Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	A alteração do caput busca tornar mais clara a redação do artigo, pois o dever da operadora é o de informar ao beneficiário sobre essa possibilidade, não só disponibilizar.	12492	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A redação está clara
Inclusão	#####	Operadora	Art. 185	§1º A aplicação das multas previstas nesta seção considerará as condutas materializadas nos monitoramentos instituídos pela ANS, observado o devido procedimento.	Adequação redacional, uma vez que, pela técnica legislativa, a referência à seção deve constar no presente artigo, não no anterior. A alteração no teor original do §1º busca incentivar a punição por conduta reiterada da operadora, não merecendo punição o mero erro administrativo, de forma que casos individualizados não sejam automaticamente sancionados. A alteração do §2º está diretamente vinculada à alteração do §1º.	12493	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Realocado para deixar claro que o conteúdo desses parágrafos se refere a toda a Seção.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 185	§2º As penalidades previstas nesta seção serão aplicadas isoladamente apenas nos casos em que a conduta praticada não configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção correspondente.	Adequação redacional, uma vez que, pela técnica legislativa, a referência à seção deve constar no presente artigo, não no anterior. A alteração no teor original do §1º busca incentivar a punição por conduta reiterada da operadora, não merecendo punição o mero erro administrativo, de forma que casos individualizados não sejam automaticamente sancionados. A alteração do §2º está diretamente vinculada à alteração do §1º.	12494	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Realocado para deixar claro que o conteúdo desses parágrafos se refere a toda a Seção.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 187	Art 182 Independentemente do enquadramento de qualquer operadora nos fluxos procedimentais definidos no Livro II desta Resolução, a DIFIS poderá, por meio de seus órgãos e agentes competentes, deflagrar quaisquer outras ações fiscalizatórias que se mostrem necessárias, sejam remotas ou in loco, nos casos em que forem constatados quaisquer evidências de anormalidades ou desequilíbrios, bem como em caso de relevante descumprimento das normas legais e regulamentares que regem o setor de saúde supl	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cvidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12495	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo já previsto na RN 388 e que se coaduna com a atividade de qualquer Entidade reguladora em seu papel de fiscalizar os agentes regulados.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12496	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12497	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12498	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 40	Inclusão de parágrafo no art. 40 Parágrafo único- Da decisão que não reconhecer a infração de dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar, tornará a demanda sem efeito no calculo do índice de monitoramento assistencial e supervisão fiscalizatória.	No modelo atual, mesmo nos casos da qual a decisão não reconheça a infração praticada pela Operadora, a demanda é computada no cálculo do monitoramento assistencial e supervisão fiscalizatória, o que é notoriamente injusto. Uma demanda julgada não procedente, deve afastar todos os efeitos negativos que causou para a Operadora, em qualquer situação.	12499	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A conduta do ente regulado que provoca a atuação fiscalizatória da entidade reguladora mediante a deflagração de processo administrativo sancionador justifica sua inclusão no cálculo do indicador de fiscalização, lembrando que a pontuação dada é ínfima e irrisória.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12500	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12501	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	12502	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	12503	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 34	INCLUSÃO DE NOVO ARTIGO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388 COM TODOS OS SEUS PARÁGRAFOS E SESSÕES. OBS: NÃO SE TRATA DE INCLUSÃO NO ART 34 E SIM UM NOVO ARTIGO PARA O CÓDIGO	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.	12504	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12505	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sanciona	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12506	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12507	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido.	12508	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Art. 35. § 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12509	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	São consideradas as demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu interlocutor que comprove o seu devido interesse jurídico, relate o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora	Conforme exposto no artigo 7º, inciso I, da proposta, a Intermediação preliminar %u201Cé um procedimento de resolução de conflitos entre beneficiário e operadora%u201D não fazendo parte a figura do interlocutor que não tenha qualquer interesse jurídico nesta relação, sob pena de desfigurar o processo fiscalizatório e ser utilizado como artifício de terceiros interessados em prejudicar essa relação existente.	12510	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Parágrafo único. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deverá apresentar, cumulativamente, prova sobre a data e a hora da ligação, bem como o número do respectivo canal de atendimento da operadora, sob pena de não ser dado prosseguimento da reclamação.	Em muitos casos, o beneficiário sequer tentar resolver o seu problema diretamente com a operadora, encaminhando-se a esta Agência Reguladora. Os meios alternativos extra-administrativos e extrajudiciais para resolução do conflito devem se privilegiados. Dessa forma, propõe que o beneficiário, de boa-fé, demonstre que utilizou-se da tentativa para resolução do conflito diretamente com a operadora e não obteve êxito	12511	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	%u201CInexistência de reclamação com a Operadora%u201D, na hipótese da operadora justificar a ausência de protocolo pelo motivo do beneficiário não contatar previamente para resolução da demanda.	Essa situação deve ser considerada, uma vez que se trata de algo costumeiro ocorrido nas operadoras.	12512	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	Na resposta, a operadora deverá apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar de forma inequívoca:	O processo da Intermediação preliminar deve ser flexível e possibilitar a operadora todos os meios de prova admitidos em direito, sem trazer qualquer prejuízo. Não se sabe quantos documentos serão solicitados, nem se tais documentos existirão na operadora, além de que em operadoras de médio e grande porte, o banco de dados são extensos e a busca mais demorada.	12513	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º	Caso seja supervenientemente constatada a insubsistência das razões que determinaram o arquivamento da demanda, na forma dos incisos I a III e VI do caput, esta será reaberta, concedendo de 5 (cinco) dias úteis para a operadora se manifestar, podendo apresentar documentos complementares, dando-se prosseguimento ao seu rito.	A operadora não pode ser surpreendida com novidades de fato ou de direito apresentadas pelo beneficiário sem que lhe seja dado o direito de resposta, prestigiando-se no processo preliminar, o princípio da ampla defesa e contraditório.	12514	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Parágrafo único. De acordo com o caso concreto, é facultado ao órgão citado no art. 26 determinar que uma ou mais demandas sejam apuradas individualmente, ou observando-se outro critério não previsto nesta Resolução, desde que fundamentadamente.	As regras do processo preliminar e do processo fiscalizatório devem estar clara e previamente dispostas nesta nova resolução, não podendo ser criados critérios arbitrários e futuros ou a cargo da discricionariedade do fiscal, em adotar outros critérios, gerando-se insegurança jurídica e imprevisibilidade. Dessa forma, propõe-se a retirada do termo %u201Cou observando-se outro critério não previsto nesta resolução%u201D.	12515	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Discordância do texto, uma vez que distribuir para um único fiscal viola os seguintes princípios fundamentais da administração pública: Isonomia/Equidade, imparcialidade e impessoalidade.	12516	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. Recebida a intimação, o interessado terá os seguintes prazos para a apresentação de defesa, acompanhada de todos os documentos necessários para comprovar suas alegações: I %u2013 de 0 a 10 demandas agrupadas ou não por assunto, o prazo para apresentação da defesa será de 30 dias úteis; II %u2013 de 10 demandas ou mais, agrupadas ou não por assunto, o prazo para apresentação da defesa será de 60 dias úteis.	Para o fluxo de defesas ser coerente e justo, faz-se necessário que o número de demandas agrupadas por assunto seja compatível com o prazo de defesa, para privilegiar o princípio da proporcionalidade e ampla defesa. Além disso, não pode haver preclusão para apresentação de provas, uma vez que informações imprescindíveis para a solução da demanda podem ser alcançadas durante o processo administrativo.	12517	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12518	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º	Art. 35. § 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	12519	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30 (trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	12520	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12521	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 42 - §3º	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12522	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A matéria não está inserida na competência legal outorgada à ANS
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente e inativa para fins de cálculo do indicador INDFISC.	Não se mostra razoável que as demandas dessa natureza pontuem de forma desfavorável no valor da multa a ser paga pela operadora, uma vez que não há qualquer ocorrência/demonstração de erro do administrado nesses casos.	12523	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Da mesma forma, mesmo que a demanda seja inativada já houve dispêndio operacional para o tratamento da
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	De acordo com a proposta original, os pesos atribuídos às demandas pode impossibilitar o atingimento e/ou a manutenção das operadoras às faixas mais elevadas.	12524	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12525	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12526	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12527	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Alteração	#####	Operadora	Art. 19 - § 1º	O § 1º do Art. 19. não está claro a respeito da data em que inicia os prazos de contagem de resposta da NIP, aos casos em que não foi entregue o protocolo e aos casos em que foi entregue o protocolo.	O § 1º do Art. 19. não está claro a respeito da data em que inicia os prazos de contagem de resposta da NIP, aos casos em que não foi entregue o protocolo e aos casos em que foi entregue o protocolo.	12528	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de
Alteração	#####	Operadora	Art. 52	Alteração do %u201CPLANO DE CORREÇÃO DE CONDUTA%u201D que possibilitaria após a fase pré-processual, facultar as operadoras de qualquer faixa e modalidade apresentar plano específico para sanar eventuais problemas possibilitando à Operadora, corrigir os vícios observados pela ANS sem possibilidade de penalidade.	Não cabe condicionar somente as operadoras enquadradas nas faixas "B" e "C" de desempenho. Ademais, corrigidos e sanados os problemas não há necessidade de penalização por parte da ANS.	12529	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 76	II - obrigação de fazer;	Após a advertência, tem-se que poderá a ANS punir com obrigação de fazer.	12530	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Por questões de dificuldade operacional a colocação de obrigação de fazer como sanção não foi colocada no rol do art.76. De qualquer forma, instrumentos como o Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória já contemplam a expedição de recomendações, com definição de consequências para o descumprimento. No âmbito do TCAC também são expedidas obrigações compromissadas, com consequências também para o descumprimento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12531	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12532	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	1. O § 1º do Art. 21. Atenta contra ao princípio de segurança jurídica a expressão %u2013Ca qualquer tempo%u2013D. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor existe o prazo de 5 anos para prescrição, portanto, não é coerente a reabertura da NIP inativa após o decurso deste prazo. Solicitamos que seja incluído neste texto um prazo para o beneficiário se manifestar.	1. O § 1º do Art. 21. Atenta contra ao princípio de segurança jurídica a expressão %u2013Ca qualquer tempo%u2013D. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor existe o prazo de 5 anos para prescrição, portanto, não é coerente a reabertura da NIP inativa após o decurso deste prazo. Solicitamos que seja incluído neste texto um prazo para o beneficiário se manifestar.	12533	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Proposta não se relaciona ao conteúdo do dispositivo
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12534	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12535	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	Art. 51. II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12536	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12537	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	Art. 51. V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12538	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 23 - § 4º	O § 4º do Art. 23. Atenta contra ao princípio de segurança jurídica a expressão %u2013Ca qualquer tempo%u2013D. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor existe o prazo de 5 anos para prescrição, portanto, não é coerente a reabertura da NIP inativa após o decurso deste prazo. Solicitamos que seja incluído neste texto um prazo para o beneficiário se manifestar.	O § 4º do Art. 23. Atenta contra ao princípio de segurança jurídica a expressão %u2013Ca qualquer tempo%u2013D. De acordo com o Código de Defesa do Consumidor existe o prazo de 5 anos para prescrição, portanto, não é coerente a reabertura da NIP inativa após o decurso deste prazo. Solicitamos que seja incluído neste texto um prazo para o beneficiário se manifestar.	12539	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo suprimido
Exclusão	#####	Operadora	Art. 24		Art. 24. O recebimento dos auto de infração semestralmente enseja dificuldade de elaboração de defesa, pois dependendo do tamanho da operadora poderá abarcar um alto volume de demandas.	12540	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12541	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12542	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 32		O agrupamento das demandas representa cerceamento de defesa porque cria confusão a respeito dos casos tratados e dificuldade de apresentação de documentação. Esta regra também inviabiliza o pagamento antecipado com desconto do § 3º do art 35.	12543	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	Inciso II do Art. 51. Este artigo configura cerceamento de defesa a ANS deixar a seu próprio critério notificar ou não a operadora antes da emissão do auto de infração e/ou aplicação da penalidade. A notificação previa da operadora deve ser obrigatória.	Inciso II do Art. 51. Este artigo configura cerceamento de defesa a ANS deixar a seu próprio critério notificar ou não a operadora antes da emissão do auto de infração e/ou aplicação da penalidade. A notificação previa da operadora deve ser obrigatória.	12544	Contribuição acatada	Texto parcialmente incorporado	Viabilizar a oportunidade de Resolução Voluntária em qualquer caso de Representação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	O § 3º do Art. 35. No qual a operadora tem a condição de receber desconto de 40% sobre o valor total das multas, da maneira como está disposta esta condição é impraticável considerando que um auto de infração que abarca diversas multas a operadora poderá desejar apresentar defesa de alguns casos e solicitar o desconto de outros, contudo isso é vedado pelo art.35 parágrafo 4º. Para que a operadora possa postular o desconto, além de abarcar todas as demandas do auto de infração, o pedido config	O § 3º do Art. 35. No qual a operadora tem a condição de receber desconto de 40% sobre o valor total das multas, da maneira como está disposta esta condição é impraticável considerando que um auto de infração que abarca diversas multas a operadora poderá desejar apresentar defesa de alguns casos e solicitar o desconto de outros, contudo isso é vedado pelo art.35 parágrafo 4º. Para que a operadora possa postular o desconto, além de abarcar todas as demandas do auto de infração, o pedido config	12545	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Outros	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	12546	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Outros	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	12547	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Outros	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	12548	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do calculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acumulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	12549	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	12550	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caputdo art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Outros	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12551	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 4º	§ 2º Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	12552	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Outros	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	12553	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretensão rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Outros	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12554	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12555	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Outros	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12556	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Outros	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12557	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12558	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Outros	Art. 8º	§ 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	12559	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Outros	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	12560	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Outros	Art. 9º	§º 3. observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	12561	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	12562	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 10	Art. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	12563	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	É importante que a redação seja assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da autuação.	12564	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	12565	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	12566	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D está de acordo com o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo. Considerando a dificuldade muitas vezes encontrada para contato com o beneficiário, bem como a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis é mais razoável.	12567	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	12568	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 11	§3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	12569	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Outros	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	12570	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Inclusão	#####	Outros	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	12571	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Inclusão	#####	Outros	Art. 12 - II	II %u2013 %u201CProtocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12572	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013 Protocolo fornecido pré registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12573	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12574	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Outros	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12575	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12576	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12577	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Outros	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	12578	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Outros	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12579	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12580	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12581	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12582	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12583	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12584	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 1º	<p>§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.</p>	12585	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.</p>
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 2º	<p>§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.</p>	12586	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.</p>
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 3º	<p>§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.</p>	<p>Padronização de prazos processuais em dias úteis.</p>	12587	Contribuição acatada	Texto não incorporado	<p>Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.</p>
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 4º	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	12588	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	12589	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12590	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12591	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12592	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12593	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12594	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12595	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12596	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12597	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12598	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12599	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Outros	Art. 29 - II		A NIP não é processo administrativo, logo, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando operadora padrão com 100 mil beneficiários, 1 única NIP não resolvida é suficiente para enquadrá-la na faixa B e com 7 NIPs é categorizada na faixa C	12600	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art.30 - § 2º	Art. 30. § 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	12601	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Outros	Art. 34	Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração.	Manter o Artigo 34 da RN N° 388, seus parágrafos e incisos. O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde,	12602	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP.
Alteração	#####	Outros	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12603	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12604	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Outros	Art. 32 - Parágrafo único	Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionador.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12605	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena de aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12606	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 1º		A NIP não é processo administrativo, logo, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando operadora padrão com 100 mil beneficiários, 1 única NIP não resolvida é suficiente para enquadrá-la na faixa B e com 7 NIPs é categorizada na faixa C	12607	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12608	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12609	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	12610	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	12611	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio art. 29 da Lei nº 9.656/1998. A aplicação da L. 9784/99 é somente subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. Demais disso, o instituto da preclusão é essencial para

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 38	Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	12612	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.
Alteração	#####	Outros	Art. 41	Art. 41. Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	12613	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Outros	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12614	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 44 - §4º	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12615	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Inclusão	#####	Outros	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12616	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12617	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 3º		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12618	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Inclusão	#####	Outros	Art. 44	§5º Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	A falta de legitimidade pode se lastrear na ausência de procuração eficaz, por exemplo. Diante desse cenário é pertinente que seja concedida a oportunidade de o administrado sanar eventual vício decorrente dessa espécie de situação.	12619	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12620	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Outros	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	A unicidade do prazo de resposta é fundamental para conferir segurança jurídica e operacional para as operadoras e para a agência reguladora, pois retira a possibilidade de se induzir ao erro e impondo limites à discricionariedade administrativa. Ademais, deve-se privilegiar, nessa fase, a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12621	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Outros	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12622	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12623	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	12624	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12625	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12626	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12627	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 52	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12628	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 53	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12629	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 54	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12630	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 55	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12631	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 56	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12632	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 57	Instituir que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho impõe obrigação por vezes inalcançável. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal.	12633	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - I		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12634	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12635	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Inclusão	#####	Outros	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	12636	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Inclusão	#####	Outros	Art. 69	§6º O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	12637	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12638	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o procedimento para a conclusão do PAP ou da Representação não são tão céleres quanto o procedimento oriundo da NIP, situação que poderia gerar uma defasagem na aplicação da faixa.
Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - VI		Adequar redação, uma vez que se pretende excluir o oferecimento do Plano de Correção de Condutas.	12639	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12640	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Outros	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	12641	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Outros	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapolando a competência desta Agência Reguladora	12642	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, cujo a decisão, é claro, será fundamentada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	12643	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, cujo a decisão, é claro, será fundamentada.
Alteração	#####	Outros	Art. 98	Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12644	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12645	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma. Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)	12646	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12647	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12648	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12649	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12650	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12651	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 129	Art. 129. Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12652	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12653	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12654	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 137	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12655	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12656	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12657	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12658	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12659	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - II	Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12660	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12661	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12662	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Exclusão	#####	Outros	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	12663	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12664	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12665	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12666	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12667	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12668	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12669	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção %u2013 multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais). Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12670	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12671	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. Sanção %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais). Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12672	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12673	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12674	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12675	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12676	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12677	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12678	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12679	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12680	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12681	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u2013 caput %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 bis in idem %u2013.	12682	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12683	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12684	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 158. ? Parágrafo único	O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12685	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	12686	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	12687	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 159. ? Parágrafo único	O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12688	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Outros	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	12689	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais). Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12690	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12691	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12692	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 165. - II	I %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12693	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12694	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12695	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário boleto de pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12696	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12697	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12698	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12699	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Alteração	#####	Outros	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12700	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12701	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao longo da norma.
Alteração	#####	Outros	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12702	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	12703	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo da norma.
Alteração	#####	Outros	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12704	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12705	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12706	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12707	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35		Art. 35. A pena de preclusão configura cerceamento de defesa, pois impede a operadora de apresentar documentos a qualquer tempo.	12708	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra esclarecer que a preclusão não é uma sanção. Este instituto conceitua-se como a supressão do exercício de um direito processual, seja porque esse direito não foi exercido no momento devido, seja porque já foi exercido, ou porque é incompatível com comportamento anterior praticado pela própria parte. Seu objetivo é manter e assegurar o evoluir da marcha processual, para evitar retrocesso.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - § 5º	O § 5º do Art. 51. A notificação no prazo de um ano é injustificável, devendo apresentá-la em um prazo inferior e depois o auto de infração.	O § 5º do Art. 51. A notificação no prazo de um ano é injustificável, devendo apresentá-la em um prazo inferior e depois o auto de infração.	12709	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto necessário para fins de melhor gestão das representações na relação demais Diretorias e Diretoria de Fiscalização
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12710	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12711	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 37		Art. 37. A produção de provas na fase de instrução do processo não deve ficar a juízo do fiscal, porque caracteriza-se como cerceamento de defesa. A prova deve ser produzida sempre que requerida e justificada pela operadora.	12712	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio art. 29 da Lei nº 9.656/1998. A aplicação da L. 9784/99 é somente subsidiária, incidente apenas nos casos omissos da norma específica. Demais disso, o instituto da preclusão é essencial para garantir o evoluir apenas progressivo da marcha procedimental. O ônus probatório deve ser exercido no momento oportuno.
Alteração	#####	Operadora	Art. 38	Art. 38. Sugere-se que neste artigo seja estabelecido um prazo mínimo de resposta às diligências da ANS para evitar que o fiscal determine um prazo exíguo. O prazo mínimo poderia ser de 10 dias úteis.	Art. 38. Sugere-se que neste artigo seja estabelecido um prazo mínimo de resposta às diligências da ANS para evitar que o fiscal determine um prazo exíguo. O prazo mínimo poderia ser de 10 dias úteis.	12713	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 38	Art. 38. Sugere-se que neste artigo seja estabelecido um prazo mínimo de resposta às diligências da ANS para evitar que o fiscal determine um prazo exíguo. O prazo mínimo poderia ser de 10 dias úteis.	Art. 38. Sugere-se que neste artigo seja estabelecido um prazo mínimo de resposta às diligências da ANS para evitar que o fiscal determine um prazo exíguo. O prazo mínimo poderia ser de 10 dias úteis.	12714	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	O art. 69 §7º da minuta já contempla a situação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - II		Inciso II do Art. 61. O afastamento de RVIP de todas as demandas caracteriza cerceamento de defesa e infração ao princípio de inocência e cria óbvia entrave da recuperação da operadora.	12715	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Este artigo, no qual a operadora tem a condição de receber desconto de 20% sobre o valor total das multas é impraticável, pois um auto de infração que abarca diversas multas a operadora poderá desejar apresentar defesa de alguns casos e solicitar o desconto de outros, contudo isso é vedado pelo art.43 parágrafo 1º.	Este artigo, no qual a operadora tem a condição de receber desconto de 20% sobre o valor total das multas é impraticável, pois um auto de infração que abarca diversas multas a operadora poderá desejar apresentar defesa de alguns casos e solicitar o desconto de outros, contudo isso é vedado pelo art.43 parágrafo 1º.	12716	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 71 - Parágrafo único	Parágrafo único do Art. 71. Sugere-se incluir o relatório de autuação como um documento obrigatório, porque apresenta o detalhamento que justifica a multa, facilitando a defesa da operadora.	Parágrafo único do Art. 71. Sugere-se incluir o relatório de autuação como um documento obrigatório, porque apresenta o detalhamento que justifica a multa, facilitando a defesa da operadora.	12717	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada, em decorrência da reformulação do perfil do PCC, no âmbito do Acompanhamento das Operadoras
Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12718	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12719	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		O § 3º do Art. 43. Este parágrafo deve ser excluído porque está em duplicidade no texto.	12720	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, em função da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 77 - Parágrafo único		Parágrafo único do Art. 77. Entende-se que é temerário que a ANS tenha o poder de agravar uma sanção aos administradores ou aos membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados das operadoras com base na culpabilidade, pois se trata de análise subjetiva que não cabe a ANS e que depende de prova específica.	12721	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Obedecido o princípio da legalidade, sobretudo em suas vertentes escrita e estrita, há proposição específica de sanção para a responsabilização tanto para pessoa jurídica quanto para pessoa natural. A pessoa natural será sancionada, conforme o caso, apenas após ser percorrido o devido processo legal.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12722	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12723	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Inciso II do Art. 88. Entende-se que é temerário que a ANS tenha o poder de agravar a sanção devido a morte do beneficiário, pois dependerá da análise do fiscal que não possui conhecimento técnico para isso.	12724	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a responsabilidade/responsabilização é subjetiva. O ordenamento jurídico brasileiro adotou, conforme a dogmática majoritária, o sistema uno de jurisdição e o princípio da independência relativa de instâncias. Ajuste no texto para deixar expressa a necessidade
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	Inciso I do Art. 137 %u2013 Em apreço aos princípios da transparência e proporcionalidade, entende-se que a multa deverá ser baseada no valor do procedimento laboratorial, estabelecendo-se a ela um limite.	Inciso I do Art. 137 %u2013 Em apreço aos princípios da transparência e proporcionalidade, entende-se que a multa deverá ser baseada no valor do procedimento laboratorial, estabelecendo-se a ela um limite.	12725	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12726	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12727	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	Inciso III do Art. 137. Multa desproporcional em relação ao inciso II, pois se trata de serviços diagnósticos ambulatoriais realizados em caráter eletivo. Além disso, a multa deverá ser baseada no valor do procedimento diagnóstico não laboratorial/outro procedimento realizado em regime ambulatorial, tal como articulado em relação ao Inciso I deste Art. 137, devendo ser estabelecido um limite para o valor da sanção.	Inciso III do Art. 137. Multa desproporcional em relação ao inciso II, pois se trata de serviços diagnósticos ambulatoriais realizados em caráter eletivo. Além disso, a multa deverá ser baseada no valor do procedimento diagnóstico não laboratorial/outro procedimento realizado em regime ambulatorial, tal como articulado em relação ao Inciso I deste Art. 137, devendo ser estabelecido um limite para o valor da sanção.	12728	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	12729	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12730	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	Inciso I do Art. 138 %u2013 Pelos mesmos fundamentos utilizados em relação ao Inciso I do Art. 137, entende-se que a multa deverá ser baseada no valor do procedimento laboratorial, estabelecendo-se a ela um limite.	Inciso I do Art. 138 %u2013 Pelos mesmos fundamentos utilizados em relação ao Inciso I do Art. 137, entende-se que a multa deverá ser baseada no valor do procedimento laboratorial, estabelecendo-se a ela um limite.	12731	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	Inciso III do Art. 138. Multa desproporcional em relação ao inciso II, pois se trata de serviços diagnósticos ambulatoriais realizados em caráter eletivo. Assim como foi sustentado em relação ao Inciso III do Art. 137, a multa deverá ser baseada no valor do procedimento diagnóstico não laboratorial/outro procedimento realizado em regime ambulatorial, devendo ser estabelecido um limite para o valor da sanção.	Inciso III do Art. 138. Multa desproporcional em relação ao inciso II, pois se trata de serviços diagnósticos ambulatoriais realizados em caráter eletivo. Assim como foi sustentado em relação ao Inciso III do Art. 137, a multa deverá ser baseada no valor do procedimento diagnóstico não laboratorial/outro procedimento realizado em regime ambulatorial, devendo ser estabelecido um limite para o valor da sanção.	12732	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O escolamento é proporcional à gravidade da conduta, ainda mais se tratando de internação.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	12733	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 187		Art. 187. Entende-se que esse amplo poder conferido à ANS em adotar livremente as providências sem que esteja previsto na resolução fere o princípio da legalidade. A operadora não pode se sujeitar a uma ação fiscalizatória da ANS sem que sejam estipulados critérios objetivos desta medida, bem como quais serão as prerrogativas que lhe serão garantidas.	12734	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Dispositivo já previsto na RN 388 e que se coaduna com a atividade de qualquer Entidade reguladora em seu papel de fiscalizar os agentes regulados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º	Poderá a Operadora realizar o pagamento de uma ou algumas demandas agrupadas no processo sancionador, solicitando o requerimento de pagamento antecipado e à vista de que trata o § 3º do artigo 35.	A vedação do pagamento de uma demanda ocasionará dificuldade para as Operadoras, pois embora estejam agrupadas cabe a ela a decisão de realizar o pagamento individual.	12735	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 9º	O requerimento previsto no §3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar a defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica	A Opção pelo pagamento não pode ser considerada uma confissão, mas sim um prerrogativa	12736	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o mesmo prazo de defesa do auto de infração, podendo ser de 30 (trinta) ou 60(sessenta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento	O prazo deve ser igual da defesa do processo administrativo	12737	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, concedendo o mesmo prazo de defesa do auto de infração, podendo ser de 30 (trinta) ou 60 (sessenta) dias úteis.	O prazo para apresentação de recurso deve ser igual ao da defesa do processo administrativo	12738	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta	Deve a multa ser fracionada, individualizada por conduta.	12739	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º		Deve ser individualizada por conduta, visto que a ANS trata de forma individual as condutas, devendo as demandas serem apuradas individualmente	12740	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º		Deve ser individualizada por conduta, visto que a ANS trata de forma individual as condutas, devendo as demandas serem apuradas individualmente	12741	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em relação à possibilidade de pagamento por autuação.
Alteração	#####	Operadora	Art. 52 - § 3º	§ 3º O Plano de Adequação de Conduta poderá, a critério da Operadora ser apresentado juntamente com a defesa de impugnação do auto de infração.	No prazo de defesa da impugnação do auto de infração, a Operadora não pode ser penalizada por não apresentar o Plano de Adequação de Conduta. A Operadora não pode ser penalizada por não apresentar o Plano de Correção de Conduta.	12742	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	12743	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	12744	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	12745	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	12746	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	12747	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12748	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º	Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	12749	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	12750	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretensão rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12751	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12752	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12753	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12754	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12755	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º	§ 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	12756	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	12757	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	§º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias uteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	12758	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	12759	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	12760	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	12761	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	12762	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	12763	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. a dificuldade muitas vezes encontrada para contato com o beneficiário, a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis	12764	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11 - § 2º	Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	12765	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	12766	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - I	%u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	12767	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	12768	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - II	%u201CProtocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de in	12769	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12 - III	%u201CProtocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12770	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12771	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013 Interlocutor %u2013 por %u2013 Representante legal %u2013 possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12772	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12773	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12774	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a c	12775	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12776	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º	Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12777	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - I	a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato	12778	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12779	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12780	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - I	informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12781	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 1º	A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	12782	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 2º	A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado	12783	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 3º	Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12784	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21 - § 4º	Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	12785	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	12786	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12787	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - I	demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12788	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - III	demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12789	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - IV	demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12790	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 22 - V	demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12791	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12792	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12793	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 25	As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12794	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12795	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 28	A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12796	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 29		Considerando que a NIP não é processo administrativo não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. a partir do método proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação operadora com 100 mil beneficiários, 1 única NIP não resolvida é suficiente para enquadrá-la na faixa B e com 7 NIPs é categorizada na faixa C	12797	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 30	Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	12798	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério adotado, na minuta, foi definido para a caracterização da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar numa hipótese específica, que implica na finalização da demanda.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 34	INCLUSÃO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388.	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde,	12799	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP.
Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12800	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 32 - Parágrafo único	Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionador.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12801	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34 - VIII	determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12802	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 1º		não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser aplicado. o método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando operadora padrão com 100 mil beneficiários, 1 única NIP não resolvida é suficiente para enquadrá-la na faixa B e com 7 NIPs é categorizada na faixa C.	12803	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35 - § 3º	Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12804	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12805	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35 - § 7º		O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	12806	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	12807	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio
Inclusão	#####	Operadora	Art. 38	Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	12808	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.
Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	12809	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12810	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12811	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e	12812	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 1º	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12813	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43 - § 3º	O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12814	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Inclusão	#####	Operadora	Art. 44	Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	12815	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.
Alteração	#####	Operadora	Art. 46	A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	12816	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 47	Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	A unicidade do prazo de resposta é fundamental para conferir segurança jurídica e operacional para as operadoras e para a agência reguladora, pois retira a imprevisibilidade do ato, reduzindo a possibilidade de se induzir ao erro e impondo limites à discricionariedade administrativa. Ademais, deve-se privilegiar, nessa fase, a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12817	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).
Alteração	#####	Operadora	Art. 48 - III	prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual. As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12818	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual. As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12819	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	12820	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - II	conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12821	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - IV	caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12822	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51 - V	caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12823	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12824	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12825	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 54	dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12826	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 55	dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12827	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56	dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12828	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C. Além disso, importante ressaltar que muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	12829	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12830	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	12831	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	12832	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§6º O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	12833	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do atuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 82 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12834	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não se trata de sanção de multa pecuniária à operadora. Recai sobre a pessoa natural.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - IV		Adequação redacional, uma vez que se pretende excluir o oferecimento do Plano de Correção de Condutas.	12835	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12836	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - I	ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interditada ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	12837	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	12838	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	12839	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	12840	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12841	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12842	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12843	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12844	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12845	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12846	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 109	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12847	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	12848	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12849	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12850	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12851	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12852	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12853	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		A Operadora não pode ser penalizada por não apresentar o Plano de Correção de Conduta.	12854	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		A Operadora não pode ser penalizada por não apresentar o Plano de Correção de Conduta.	12855	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		O monitoramento realizado pela ANS, deve ocorrer após a análise do fiscal através da abertura do processo administrativo, somente com a abertura da NIP os prejuízos causados para a Operadora tornam-se irreversíveis, pois não há juízo de reconsideração.	12856	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 78		A advertência deve ser aplicada a qualquer momento, desde que comprovado a reparação do dano, não podendo ficar limitado antes do auto de infração ou representação.	12857	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência. Ademais, há na norma diversos outros instrumentos que incentivam a solução do conflito com o beneficiário.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como a ANS apurar a conduta e nexos de causalidade.	12858	Contribuição acatada	Texto não incorporado	A relação de causalidade é elemento objetivo do tipo infracional, que deverá constar na fundamentação do respectivo ato que a reconhecer. Salvo previsão expressa, a
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12859	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12860	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12861	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12862	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12863	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12864	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12865	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12866	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12867	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12868	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Deve prever a sanção de advertência e não somente a multa pecuniária	12869	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12870	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12871	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os caso de multa diária
Alteração	#####	Consumidor	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	12872	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	12873	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 2º	Inclusão de Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	12874	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	12875	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	12876	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 4º - Parágrafo único	Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12877	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 4º	Inclusão §2º Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	12878	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	12879	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12880	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - IV	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12881	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	12882	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 7º - III	Art. 7º III rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u201Cindícios%u201D por %u201Cev evidências%u201D para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	12883	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12884	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 8º	Parágrafo único § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	12885	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	12886	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 9º	Inclusão de §3º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias úteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	12887	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	12888	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	12889	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10 - Parágrafo único	§único. Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	É necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	12890	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de §2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	12891	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 10	Inclusão de §3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	12892	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Consumidor	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contactado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade para contato com o beneficiário e a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias úteis é mais razoável.	12893	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 11 - § 2º	§ 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	12894	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 11	Inclusão de §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	12895	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - I	I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	12896	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 12	Inclusão de §2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	12897	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - II	II %u2013 Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12898	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12899	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12900	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12901	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 19	Art. 19. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12902	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	Parágrafo único §5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	12903	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19	Inclusão de §6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	12904	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	12905	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u201Cde forma inequívoca%u201D busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	12906	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12907	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u201Cmanifesta%u201D busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	12908	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12909	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	12910	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 1º	<p>§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.</p>	12911	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 2º	<p>§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.</p>	12912	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 3º	<p>§ 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.</p>	<p>Padronização de prazos processuais em dias úteis.</p>	12913	Contribuição acatada	Texto não incorporado	<p>Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.</p>
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 4º	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	12914	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	12915	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	12916	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	12917	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	12918	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12919	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	12920	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	12921	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	12922	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	12923	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	12924	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	12925	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 29		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	12926	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	12927	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 35	INSERIR NOVO ARTIGO Art. 35. MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 previstos no art. 10 desta Resolução...	O instituto da Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.	12928	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ademais, o art. 89 foi revisto para aumentar o valor da atenuante conforme o marco temporal em que ocorra a solução do conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 31	Art. 31. Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12929	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12930	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	12931	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão. Assim, o PCC não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	12932	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 3º	§ 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	12933	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12934	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à melhor forma de distribuição e estabelecimento de fluxos processuais a fim de evitar eventual discussão de prejuízo ao contraditório e à ampla defesa nos processos sancionadores.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	12935	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	12936	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 38	Inclusão de Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	12937	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 41	Art. 41. Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	12938	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	12939	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	12940	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12941	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12942	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 43 - § 3º	O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	12943	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 44	Inclusão de §11 Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	12944	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	12945	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	12946	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12947	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	12948	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12949	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	12950	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12951	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	12952	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12953	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12954	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12955	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12956	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12957	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, pois, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. À exemplo, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B, sendo ainda que com 7 NIPs é possível que seja categorizada na letra C.	12958	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Consumidor	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas. A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta	12959	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Consequentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 69	§9º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC.	12960	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 prevê a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 69	Incluir §10. O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	12961	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	12962	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 83 - VI		Adequação redacional, uma vez que se pretende excluir o oferecimento do Plano de Correção de Condutas.	12963	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	12964	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os casos de multa diária
Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	12965	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora.	12966	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	12967	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Consumidor	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12968	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12969	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12970	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12971	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12972	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12973	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12974	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12975	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12976	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12977	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12978	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12979	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12980	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12981	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12982	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12983	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12984	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12985	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12986	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	12987	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - I	I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12988	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12989	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	12990	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	12991	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12992	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 144	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12993	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12994	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12995	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12996	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12997	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12998	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	12999	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13000	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13001	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - I	Art. 156. I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13002	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13003	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13004	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13005	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 157		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	13006	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13007	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13008	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 158		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	13009	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13010	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13011	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 159		O %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 in idem%u2013.	13012	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Consumidor	Art. 161	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13013	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 162	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13014	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 163	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13015	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13016	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 165. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13017	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 167	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13018	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 168	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13019	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 169	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13020	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 170	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13021	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 171	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13022	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13023	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 172	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13024	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13025	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Alteração	#####	Consumidor	Art. 173	Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13026	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13027	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Consumidor	Art. 174	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13028	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 180	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13029	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13030	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.
Alteração	#####	Consumidor	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13031	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - I	Em 2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	13032	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	13033	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	13034	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Art. 98. Admitir beneficiário em contratos coletivos que permaneçam incompatíveis com os parâmetros fixados na normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo, especificamente quanto às condições de elegibilidade, ressalvados os casos de novo cônjuge e filhos do titular. Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13035	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Art. 99. Admitir beneficiário em contrato coletivo que não detenha o vínculo de elegibilidade em normatização vigente que dispõe sobre contratação de plano privado de assistência à saúde coletivo. Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13036	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Art. 101. Celebrar contrato coletivo com pessoa jurídica que não detenha a legitimidade prevista na normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13037	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Art. 102. Celebrar ou manter contrato coletivo com empresário individual em situação irregular: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13038	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Art. 105. Deixar de comunicar à ANS substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial, na forma da normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13039	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Art. 106. Deixar de observar a equivalência na substituição de prestadores hospitalares que integram a sua rede assistencial: Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13040	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Art. 107. Descredenciar prestador hospitalar, que integra a sua rede assistencial, sem autorização da ANS: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13041	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela operadora, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência, em seus serviços de atendimento.	Da forma que se encontra, o beneficiário está sendo estimulado a registrar o protocolo e não aguardar a resposta da operadora, utilizando a ANS para acelerar o processo de retorno.	13042	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Art. 120. Deixar de instituir unidade organizacional de ouvidoria, na forma da normatização vigente. Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13043	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Deixar de encaminhar à ANS, no prazo estabelecido, ou encaminhar com falsidade as informações ou os documentos devidos ou requisitados, exceto na hipótese do artigo anterior: Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13044	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo gerado pela operadora em seus serviços de atendimento, com pelo menos 5 dias úteis de antecedência.	O cliente deve ser orientado a aguardar o prazo de retorno da operadora. Caso contrário continuará registrando protocolo apenas para subsidiar a abertura de NIP perante a ANS.	13045	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Art. 130. Deixar de enviar à ANS ou encaminhar, fora do prazo previsto na normatização vigente, as informações ou os documentos periódicos devidos Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13046	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Art. 136. Obstruir, dificultar ou impedir por qualquer meio, o exercício da atividade fiscalizadora da ANS: Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13047	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de RECLAMAÇÃO ASSISTENCIAL sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 2 (dois) úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A RN 395 somente trata da entrega de protocolo pelas operadoras em demandas assistenciais.	13048	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - I	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13049	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13050	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	13051	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	13052	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	13053	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B.	13054	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	13055	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 4º	Art. 4º Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13056	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 4º - Parágrafo único	Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	13057	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	13058	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno emPCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13059	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13060	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Alteração	#####	Operadora	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013evidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	13061	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 8º	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13062	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 8º - Parágrafo único	Art. 8º § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	13063	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	13064	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Operadora	Art. 9º - § 1º	§º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias uteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	13065	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 9º - § 2º	§2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	13066	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10	Art. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	13067	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Operadora	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	13068	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	INCLUSÃO §2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	13069	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Operadora	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	13070	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade muitas vezes encontrada para contato com o beneficiário, bem como a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de a	13071	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. § 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	13072	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 11	Art. 11. §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	13073	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras
Alteração	#####	Operadora	Art. 12	Art. 12. Sem prejuízo da classificação futura da demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS, a demanda derivada relativa ao Protocolo será classificada da seguinte forma: I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	13074	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	13075	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.
Alteração	#####	Operadora	Art. 12	II %u2013 Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13076	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde , situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 12	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13077	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13078	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Operadora	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13079	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Operadora	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	13080	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	13081	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	13082	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original. A substituição do termo %u2013 Cinterlocutor%u2013 por %u2013 Crepresent	13083	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste na minuta previsão de reclassificação de demandas.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 20	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u2013 de forma inequívoca%u2013 busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	13084	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 20	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13085	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão "solução da demanda" empregada no dispositivo da minuta é apropriada à situação que se pretende prever.
Alteração	#####	Operadora	Art. 20	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u2013 manifesta%u2013 busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	13086	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u2013 resolvida%u2013 permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u2013 encerrada%u2013 transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	13087	Contribuição acatada	TEcto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u2013 solucionado%u2013 permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u2013 esclarecido%u2013 transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	13088	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21	<p>§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.</p>	13089	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	<p>§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.</p>	<p>Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.</p>	13090	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Mero ajuste formal de remissão.</p>
Inclusão	#####	Operadora	Art. 21	<p>Art. 21. § 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.</p>	<p>Padronização de prazos processuais em dias úteis.</p>	13091	Contribuição acatada	Texto não incorporado	<p>Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.</p>
Alteração	#####	Operadora	Art. 21	<p>§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.</p>	<p>O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.</p>	13092	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	<p>Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.</p>

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	13093	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	13094	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13095	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	13096	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 22	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	13097	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	13098	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à autuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	13099	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irrisignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Operadora	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	13100	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 26		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	13101	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	13102	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 29		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando opera	13103	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 30	Art. 30. § 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	13104	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O critério adotado, na minuta, foi definido para a caracterização da Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar numa hipótese específica, que implica na finalização da demanda.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 30	INCLUSÃO: MANTER O ARTIGO 34 DA RN 388. Art. 34. Nas demandas decorrentes do procedimento da NIP, caso o interessado adote as providências necessárias à sua solução em até 10 (dez) dias úteis, contados da data do encerramento dos prazos de Reparação Voluntária e Eficaz %u2013 RVE previstos no art. 10 desta Resolução, e as comprove inequivocamente, inclusive dando ciência ao beneficiário, fará jus a um desconto percentual de 80% (oitenta por cento) sobre o valor da multa correspondente à infração adm	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13105	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Justificativa incompatível com o texto proposto.
Alteração	#####	Operadora	Art. 31	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionad	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13106	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Operadora	Art. 34	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	13107	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Quando prevista no preceito secundário, a multa diária está limitada a 90 (noventa) dias

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 35		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior. Em simulação realizada por esta entidade, considerando oper	13108	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O auto de infração é ato inaugural apenas no processo sancionador, que é apenas uma das espécies de processo administrativo
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. § 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	13109	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 35		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13110	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 35	Art. 35. § 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	13111	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 41	Art. 41. Exarada a decisão, será expedida intimação para ciência da operadora, concedendo o prazo de 30(trinta) dias úteis para interpor recurso, e, em caso de aplicação de penalidade pecuniária, o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório e a padronização em dias úteis.	13112	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	13113	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. §4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.	13114	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Operadora	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13115	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Operadora	Art. 43		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13116	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 43		O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13117	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Alteração	#####	Operadora	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório, de acordo com os procedimentos a seguir.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13118	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 48	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	13119	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	13120	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	13121	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. II conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	13122	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13123	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Operadora	Art. 51	Art. 51. V caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13124	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 52		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13125	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 53		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13126	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 54		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13127	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 55		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13128	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 56		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13129	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 57		Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável, tendo em vista que, mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. A título de exemplo, nas simulações desenvolvidas por esta entidade, uma operadora de 100 mil beneficiários com uma única NIP encaminhadas ao núcleo poderá ser enquadrada na faixa B,	13130	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 69	§º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	13131	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 preve a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	13132	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o procedimento para a conclusão do PAP ou da Representação não são tão céleres quanto o procedimento oriundo da NIP, situação que poderia gerar uma defasagem na aplicação da faixa.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 83 - III		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	13133	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os casos de multa diária
Alteração	#####	Operadora	Art. 88	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	13134	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Operadora	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	13135	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, cujo a decisão, é claro, será fundamentada.
Alteração	#####	Operadora	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	13136	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração, cujo a decisão, é claro, será fundamentada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 98	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13137	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 99	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13138	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13139	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13140	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13141	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13142	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13143	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13144	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13145	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 130	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13146	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13147	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13148	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13149	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13150	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13151	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138	Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13152	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13153	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13154	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13155	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	13156	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157		O %u2013 caput %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 bis in idem %u2013.	13157	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Exclusão	#####	Operadora	Art. 158		O %u2013 caput %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 bis in idem %u2013.	13158	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Exclusão	#####	Operadora	Art. 171 - Parágrafo único		O %u2013 caput %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 bis in idem %u2013.	13159	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13160	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao longo da norma.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13161	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo da norma.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 10	Art. 10. Na hipótese de demanda de reclamação de teor assistencial sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de até 2 (dois) úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	Inexiste, na regulamentação em vigor, obrigatoriedade de fornecimento de protocolo, pelos planos de saúde, para questões meramente administrativas.	13162	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13163	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação:	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13164	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13165	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - I	Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13166	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13167	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13168	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 138. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13169	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 139. - §1º		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	13170	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 19 - § 2º	§ 2º A operadora se considera notificada no primeiro dia útil seguinte à data da disponibilização da notificação no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).	Este é o rito seguido pelo poder judiciário.	13171	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prazos já consagrados pela RN 388, não havendo justificativa para qualquer alteração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - I	Art. 141 Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13172	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13173	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13174	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13175	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 19 - § 3º	§ 3º O prazo para adoção das medidas necessárias para a solução da demanda começará a ser contado a partir do primeiro dia útil seguinte à data de manifestação do beneficiário quanto ao estabelecido no artigo 11, incisos I e II.	O beneficiário precisa ser estimulado a dar andamento à reclamação e a ser fiel no que diz respeito às informações prestadas.	13176	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prazos já consagrados pela RN 388, não havendo justificativa para qualquer alteração.
Alteração	#####	Operadora	Art. 143	Art. 143. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas em lei, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13177	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 144	Art. 144. Impor obstáculo ou dificuldade não admitidos na normatização vigente ao acesso às coberturas previstas no contrato, nas hipóteses em que não se configurar a negativa de cobertura: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13178	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 145	Art. 145. Deixar de cumprir normas regulamentares referentes à remoção de urgência e emergência: Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13179	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 147	Art. 147. Deixar de disponibilizar ou disponibilizar em desacordo com o que determina a normatização vigente documentação de entrega obrigatória decorrentes da oferta e da contratação de plano privado de assistência à saúde Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13180	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 151	Art. 151. Postergar vigência de contrato, em desacordo com a normatização vigente. Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13181	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 152	Art. 152. Descumprir a normatização vigente quanto às informações no momento da oferta e contratação de plano privado de assistência à saúde. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13182	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13183	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 154. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13184	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 20	§ 3º - A comprovação da efetivação do procedimento no prazo legal de garantia ou no prazo de RVE dispensa a exigência prevista no inciso I do artigo 20, para a NIP Assistencial. §4º - A comprovação da satisfação do beneficiário, fornecida por escrito, dentro do prazo de resposta da NIP, dispensa a exigência prevista no inciso I do artigo 20, tanto para a NIP Assistencial quanto para a NIP Não Assistencial.	É desproporcional penalizar a operadora pela ausência do contato quando o mais importante foi comprovadamente garantido dentro dos prazos estabelecidos pela ANS.	13185	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste sanção à operadora nesta situação. Demais disso, conforme o art. 23 da minuta, a comprovação de tais situações conduzem ao arquivamento da demanda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13186	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 155. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13187	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13188	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13189	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13190	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 157. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13191	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u2013caput%u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013bis in idem%u2013.	13192	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A aplicação indevida pode ser efetuada para apenas um beneficiário e não haver a aplicação do efeito coletivo. É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Inclusão	#####	Operadora	Art. 20	§ 3º - A comprovação da efetivação do procedimento no prazo legal de garantia ou no prazo de RVE dispensa a exigência prevista no inciso I do artigo 20, para a NIP Assistencial. §4º - A comprovação da satisfação do beneficiário, fornecida por escrito, dentro do prazo de resposta da NIP, dispensa a exigência prevista no inciso I do artigo 20, tanto para a NIP Assistencial quanto para a NIP Não Assistencial.	É desproporcional penalizar a operadora pela ausência do contato quando o mais importante foi comprovadamente garantido dentro dos prazos estabelecidos pela ANS.	13193	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste sanção à operadora nesta situação. Demais disso, conforme o art. 23 da minuta, a comprovação de tais situações conduzem ao arquivamento da demanda.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13194	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 158. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13195	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Operadora	Art. 158. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13196	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13197	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 159. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13198	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 159. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13199	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Alteração	#####	Operadora	Art. 161	Art. 161. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie no ato da renovação dos contratos de planos de assistência à saúde. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13200	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.+Q2696:Q4099

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 162	Art. 162. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, por ocasião de portabilidade de carência ou portabilidade especial de carência. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13201	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 163	Art. 163. Exigir taxa ou valores de qualquer espécie, em desacordo com a normatização vigente, excetuadas as situações previstas nos artigos anteriores. Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13202	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Inclusão	#####	Consumidor	Art. 19 - § 4º	§ 5o. A ANS não abrirá em face da mesma Operadora mais de uma NIP registrada pelo mesmo beneficiário ou interlocutor que trate do mesmo fato tratado em NIP aberta anteriormente e ainda não respondida pela Operadora.	Evitar a abertura de NIPs em duplicidade em face da Operadora, gerando retrabalho para esta e para a própria ANS, estimulando o beneficiário a aguardar os prazos de resposta e evitando que NIPs em duplicidade sejam computadas no IGR desnecessariamente.	13203	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Na hipótese de eventual novo contato em razão do mesmo fato no curso de NIP aberta anteriormente, a demanda será finalizada por duplicidade.
Inclusão	#####	Operadora	Art. 19	§5º - A ANS não abrirá, em face da mesma operadora, mais de uma NIP, pelo mesmo beneficiário, antes da primeira ter sido respondida devidamente respondida.	Evitar a dupla penalização das empresas de planos de saúde.	13204	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Na hipótese de eventual novo contato em razão do mesmo fato no curso de NIP aberta anteriormente, a demanda será finalizada por duplicidade.
Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - I	I - nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13205	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 165. - II	I %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13206	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 167	Art. 167. Deixar de fornecer ao beneficiário carteira de identificação, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13207	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 168	Art. 168. Deixar de disponibilizar ao beneficiário informações sobre a rede assistencial disponível, na forma da normatização vigente, dificultando o acesso à cobertura assistencial, exceto quando a conduta configurar negativa de cobertura, caso em que será aplicada a sanção desta: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13208	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Art. 169	Art. 169. Deixar de fornecer ao beneficiário boleto de pagamento ou outro instrumento de cobrança semelhante, na forma definida no contrato e na normatização vigente, impedindo o beneficiário de adimplir com sua obrigação de pagamento de contraprestação, nas hipóteses em que não configure as infrações previstas na subseção V desta seção: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13209	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 170	Art. 170. Alterar a titularidade do contratante de contrato individual, sem a sua anuência: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13210	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - III	III - demandas com relato de realização do procedimento no SUS e comprovação de que a operadora foi instada a fornecer a cobertura e não o fez no prazo legal;	A operadora não pode ser penalizada quando o beneficiária recorre ao SUS antes de requerer a cobertura ou antes do prazo de cobertura do procedimento.	13211	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Operadora	Art. 171	Art. 171. Alterar a titularidade do contratado de contrato coletivo, desde que não exista disposição contratual de forma diversa: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13212	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 21 - § 1º	§ 1o. ...quando esta será novamente reaberta, devolvendo-se o prazo de resposta da Operadora, a fim de que seja apurada a possibilidade de não ter sido resolvida por óbice do próprio beneficiário, antes de ser encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma....	Muitas vezes, mesmo solucionada nos termos previstos na legislação, o beneficiário não realiza o procedimento ou por não estar satisfeito com a solução adotada ou, ainda, por não estar interessado na mediação, informa que a NIP não foi resolvida. O auto é lavrado e a demanda é encaminhada para processo sem que a Operadora comprove que atendeu a legislação.	13213	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 171 - Parágrafo único		O caput descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13214	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Operadora	Art. 172	Art. 172. Deixar de cientificar os beneficiários, na forma da normatização vigente, da substituição ou o descredenciamento de prestadores hospitalares: Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13215	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 172 - Parágrafo único		O caput descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13216	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Alteração	#####	Operadora	Art. 173	Art. 173. Deixar de cientificar os beneficiários afetados, na forma da normatização vigente, da substituição de prestadores não hospitalares. Sanção: advertência; multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13217	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Exclusão	#####	Operadora	Art. 173 - Parágrafo único		O caput descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre bis in idem.	13218	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Operadora	Art. 174	Art. 174. Divulgar ou fornecer a terceiros não envolvidos na prestação de serviços assistenciais, informação sobre as condições de saúde dos beneficiários, contendo dados de identificação, sem a anuência expressa dos mesmos: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13219	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Operadora	Art. 180	Art. 180. Deixar de oferecer plano de assistência à saúde, na modalidade individual ou familiar, ao universo de beneficiários participantes de contrato coletivo, na hipótese de seu cancelamento, desde que a operadora mantenha plano nessa modalidade, observada a normatização vigente: Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13220	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13221	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.
Alteração	#####	Operadora	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13222	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Alteração	#####	Operadora	Art. 42	Art. 42. ..., no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Se o auto é coletivo e o prazo de defesa é de trinta dias úteis, é razoável que seja conferido o mesmo prazo para recurso, já que possivelmente se tratam de várias infrações. A decisão poderá, ainda, ter mantido todo o teor do auto, gerando a necessidade de se recorrer de cada infração.	13223	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 39	Art. 39..., o Diretor de Fiscalização proferirá decisão devidamente fundamentada, a qual poderá ser mantida ou somente reformada se for em benefício da recorrente.	Muitas vezes, na decisão do Diretor de Fiscalização, a decisão é reformada com aumento do valor da multa inicialmente aplicada, o que fere o princípio do Direito Processual que prevê que não poderá haver reforma de decisão in pejus.	13224	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Inexiste limitação ao efeito devolutivo. Em sede recursal a situação do recorrente pode ser agravada. Não se aplica o art. 65 PU, L. 9784/99 (revisão diferente de recurso).
Alteração	#####	Gestor	Art. 1º	Parecer Analítico sobre Regras Regulatórias nº 285/COGPC/SUCON/SEAE/MF Brasília, 29 de setembro de 2017.	Considerações Finais Ante o exposto, esta Seae não se opõe à norma. Ademais, considera-se desejável o aperfeiçoamento dos procedimentos de consulta pública da Agência, mediante suprimento das lacunas apontadas no corpo do texto deste parecer.	13225	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A ANS já instituiu um grupo de trabalho para fins de aprimoramento de análise de impacto regulatório e participação da sociedade
Alteração	#####	Consumidor	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial, já recebida pela operadora, para garantir o fornecimento de serviço/atendimento cuja cobertura é comprovadamente obrigatória, após a expiração dos prazos de garantia previstos na Resolução Normativa nº 259;	Atualmente as operadoras já são muito penalizadas pela judicialização indevida, da qual decorrem decisões para garantia de procedimentos não previstos no rol ou no contrato, não podendo, ainda, ser penalizada pelo não arquivamento da NIP com objeto idêntico. As operadoras também não devem ser penalizadas se o beneficiário judicializou algo que ainda havia prazo para fornecimento.	13226	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As instâncias são em regra independentes. A ANS fiscalizará o cumprimento da legislação setorial. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 43	Art. 43 - ... hipótese em que fará jus a um desconto de 40% (quarenta por cento) sobre o valor.	Já que a Operadora vai apresentar um Plano de Correção de Conduta, o desconto maior em razão da confissão ficta seria um incentivador a mais para que a Operadora concentre seus esforços na correção das condutas e atue de forma cada vez mais regulada.	13227	Contribuição acatada	Texto não incorporado	O percentual proposto é suficiente e segue uma lógica temporal. Quanto mais avançado o curso do procedimento, menor o percentual de desconto a ser concedido
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 35 - § 1º		A operadora não pode ser obrigada a apresentar um plano de correção de conduta se o processo administrativo que dirá se a conduta infringiu ou não a regulamentação em vigor ainda está no seu início. Trata-se de um pré-julgamento. O plano de correção de conduta somente pode ser exigido após o trânsito em julgado do processo administrativo.	13228	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Consumidor	Art. 35 - § 5º	Art. 35 - ... § 5o. o interessado fará jus a um desconto no percentual de 60% (sessenta por cento) do valor, ...	Já que a Operadora vai apresentar um Plano de Correção de Conduta, o desconto maior em razão da confissão ficta seria um incentivador à mesma a concentrar esforços na correção das infrações supostamente cometidas e atue cada vez mais de forma regulada.	13229	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada em função da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 53		A operadora não pode ser obrigada a apresentar um plano de correção de conduta se o processo administrativo que dirá se a conduta infringiu ou não a regulamentação em vigor ainda está no seu início. Trata-se de um pré-julgamento. O plano de correção de conduta somente pode ser exigido após o trânsito em julgado do processo administrativo.	13230	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Consumidor	Art. 54		A operadora não pode ser obrigada a apresentar um plano de correção de conduta se o processo administrativo que dirá se a conduta infringiu ou não a regulamentação em vigor ainda está no seu início. Trata-se de um pré-julgamento. O plano de correção de conduta somente pode ser exigido após o trânsito em julgado do processo administrativo.	13231	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 89 - Parágrafo único	PÚ. A circunstância atenuante implicará na redução de 30 (trinta por cento) a 100% (cem por cento) do valor da multa.	Guardar proporcionalidade com regra definida para a majoração da multa.	13232	Contribuição acatada	Texto incorporado	Considerando a existência de duas agravantes e uma atenuante procurou-se equilibrar essa situação da seguinte maneira. Considerando que é positiva a resolução do conflito junto com o beneficiário, ainda que tardiamente, aumenta-se o percentual
Alteração	#####	Consumidor	Art. 52	Art. 52. Ultrapassada a fase processual, se confirmada, por decisão da DICOL, as infrações imputadas à operadora, esta será notificada para elaborar e apresentar Plano de Correção de Conduta, na forma definida em normativo específico, salvo se a análise temática a ser feita pela Diretoria de Fiscalização apontar número reduzido de demandas e ainda a falta de unidade entre elas que justifiquem a adoção da medida.	A operadora não pode ser obrigada a apresentar um plano de correção de conduta se existem apenas indícios de infração e estes indícios serão confirmados ou descartados somente após o trânsito em julgado do processo administrativo.	13233	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 94	Produto Diverso do Registrado Art. XX - Operar produto de forma diversa da registrada na ANS: Sanção %u2013 advertência; multa de R\$ 25.000,00.	Esta previsão existia na RN 124 e não pode simplesmente ser excluída como uma estratégia para a ANS aplicar em casos mais amenos a penalidade própria da comercialização de produto inexistente.	13234	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Mudança da lógica da norma como um todo para sancionar apenas as consequências da conduta
Alteração	#####	Outros	Art. 1º - § 1º	§1º Sujeitam-se a todas as ações previstas nesta Resolução as operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.	Considerando que o §2º deste artigo iguala as operadoras de planos de saúde e as administradoras de benefícios, suprimir a expressão torna sua redação mais adequada.	13235	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sugestão de supressão está incoerente com a classificação de alteração. Ademais, o texto da proposição apresenta relação de complementariedade com § 2º, sendo importante para o aplicador da norma, uma vez que as Administradoras possuem peculiaridades que a diferem.
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137	Sugiro que a multa seja proporcionalizada ao valor da cobertura	As multas relativas às condutas de natureza assistencial permanecem extremamente desproporcionais aos valores dos procedimentos supostamente não cobertos. Não se pretende, aqui, defender a similaridade entre o valor da cobertura e a multa, mas apenas tornar a relação mais proporcional.	13236	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Alteração	#####	Consumidor	Art. 138	Reduzir os valores das multas tendo em vista que os valores ora propostos são completamente desproporcionais em relação aos valores de mercado relativos aos procedimentos agrupados. Atualmente, a multa prevista para procedimentos eletivos é de R\$ 80.000,00, não sendo proporcional a cominação de multa superior a tal valor em relação aos procedimentos diagnósticos não laboratoriais, principalmente, realizados durante a internação.	Os valores estabelecidos são completamente desproporcionais aos valores de mercados dos referidos procedimentos, quando a intenção da ANS é educar primordialmente. Inadmissível a cominação de R\$ 160.000,00 para procedimentos realizados durante internação, quando atualmente seria no máximo R\$ 80.000,00.	13237	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Segundo informação da ABRAMGE, disponibilizada em contribuição nessa Consulta, a negativa de internação corresponde a 60% do total de demandas, nos termos de pesquisa com associados. Dessa forma, relevante se mostra a penalização mais grave para tal conduta. Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria
Alteração	#####	Consumidor	Art. 137	Reduzir os valores das multas tendo em vista que os valores ora propostos são completamente desproporcionais em relação aos valores de mercado relativos aos procedimentos agrupados. Atualmente, a multa prevista para procedimentos eletivos é de R\$ 80.000,00, não sendo proporcional a cominação de multa superior a tal valor em relação aos procedimentos diagnósticos não laboratoriais, principalmente, realizados durante a internação.	Os valores estabelecidos são completamente desproporcionais aos valores de mercados dos referidos procedimentos, quando a intenção da ANS é educar primordialmente. Inadmissível a cominação de R\$ 160.000,00 para procedimentos realizados durante internação, quando atualmente seria no máximo R\$ 80.000,00.	13238	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O valor da multa-base é proporcional à infração cometida, lembrando ainda que outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, e alteração dos tipos mais recorrentes (negativa de cobertura, reajuste...) aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Consumidor	Art. 139	§2º Caso a infração decorra de atendimento de menor complexidade, o valor da multa será reduzida em 1/3.	É incompatível com uma multa de R\$250 mil a negativa de um exame simples por exemplo, solicitado no âmbito do atendimento de urgência/emergência, quando ações mais efetivas foram adotadas para salvaguardar a vida do consumidor	13239	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Consumidor	Art. 139	Agrupar atendimentos de U/E por complexidade, cominando multa proporcional à complexidade do atendimento.	Não é razoável a cominação de 250.000,00 de multa para qualquer tipo de atendimento de U/E, independente de sua complexidade.	13240	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Não acatado, em virtude da relevância de ser tratada a negativa específica em urgência e emergência em um tipo específico e com rigor que a situação exige. Não há inovação quanto à RN 124
Alteração	#####	Operadora	Art. 86	Art. 86. Serão considerados os seguintes fatores multiplicadores para o cálculo do porte econômico, com base no faturamento anual do infrator:	Definir o período a que se refere o faturamento, consoante o §1º.	13241	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Período já definido no § 1º
Alteração	#####	Operadora	Art. 86 - I	até R\$ 350.000,00: 0,3 (três décimos); de R\$ 350.000,01 a R\$ 1.000.000,00: 0,35 de R\$ 1.000.000,01 a R\$ 2.500.000,00: 0,4 de R\$ R\$ 2.500.000,01 a R\$ 5.000.000,00: 0,45 de R\$ 5.000.000,01 a R\$ 8.000.000,00: 0,5 de R\$ 8.000.000,01 a R\$ 12.000.000,00: 0,55 de R\$ 12.000.000,01 a R\$ 15.000.000,00: 0,6 de R\$ 15.000.000,01 a R\$ 21.875.000,00: 0,65	Melhor proporcionalidade em relação às pequenas operadoras.	13242	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A quantidade de faixas para o enquadramento no porte econômico de acordo com o faturamento do infrator, para a aplicação do respectivo fator multiplicador, foi redefinida com o objetivo de aperfeiçoar a proporcionalidade na aplicação da sanção pecuniária.
Exclusão	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização		As variáveis que compõe o %u201Cindicador de fiscalização%u201D não foram testadas e não há registros da existência da utilização combinada delas entre si visando a obtenção de uma coerência interna. Não há registros sobre como os %u201Cpontos de corte%u201D foram atribuídos. Como qualquer novo %u201CÍndice%u201D, composto por dois ou mais indicadores, mais estudos são necessários para validar sua utilização. Os fatores "multiplicadores são fatores "divisores". Utiliza método fracassado das "intervenções fiscalizatórias",	13243	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	Comentário sem a devida proposição normativa

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 2º	Art. 2º O exercício da atividade fiscalizatória no âmbito da ANS se dará por meio de um conjunto integrado de ações e medidas que tenham como propósito primordial o enquadramento da conduta e do comportamento das operadoras aos ditames prescritos nas normas legais e infralegais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, com seus beneficiários de planos privados de assistência à saúde e com a cadeia de serviços da saúde suplementar.	Uma das atribuições da ANS é normatizar as relações de todos os atores da saúde suplementar, compreendidos pelas operadoras de planos de saúde, administradora de benefícios, prestadores e beneficiários, criando um ambiente livre de privilégios nas relações entre determinados grupos em detrimento de outros.	13244	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O mister legal e insitucional da ANS é preservar o interesse público no mercado regulado, mediante a adoção de instrumentos e mecanismos oportunos e adequados, se verificada a ocorrência de falhas nesse mercado. Ademais, essa temática foi objeto ao longo de todo o GT-Debates Fiscalizatórios.
Inclusão	#####	Outros	Art. 2º	Parágrafo único. Sempre que possível a atividade fiscalizatória privilegiará a adequação da conduta das operadoras em detrimento da aplicação de multas ou encargos.	O objetivo primordial da atividade fiscalizatória da ANS deve ser buscar a melhoria de desempenho do setor de saúde suplementar. Recomenda-se que a atividade fiscalizatória não seja baseada no tratamento individualizado dos eventos potencialmente danosos e na aplicação prioritária de sanções pecuniárias. Nesta linha, o art. 68 da Lei 9.784/99 proíbe a cumulação de sanções pecuniárias e de obrigação de (não) fazer.	13245	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O principal objetivo/finalidade da presente minuta é a implementação de instrumentos/medidas/práticas que proporcionem a prevenção de controvérsias entre operadora e beneficiário, e, caso ocorram, a solução efetiva, na seara extraprocessual, dessas controvérsias. O bem jurídico tutelado é a promoção e manutenção de um mercado equilibrado que assegure a saúde dos beneficiários e fomenta o desenvolvimento econômico das operadoras/prestadores. A previsão da sanção pecuniária ostenta papel essencial na regulação, uma vez que estabelece coação/induzimento para que a norma seja cumprida. Portanto, tal sugestão é despicienda.
Alteração	#####	Outros	Art. 3º	Art. 3º Ciclo de fiscalização é o período quadrimestral de acompanhamento do desempenho das operadoras, aferido a partir do cálculo do indicador de fiscalização.	O período de seis meses é muito longo, implicando no acúmulo de processos administrativos e no distanciamento entre a data de abertura da demanda pelo consumidor e apresentação de defesa. Além do mais, considerando período de 6 meses, o número de demandas é maior, do que seria se fossem 4, e a fórmula proposta na Instrução Normativa leva uma operadora com 100 mil vidas e apenas uma 1 demanda procedente em seis meses a ser qualificada na faixa B	13246	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Conforme estudo da base de dados da ANS o número de demandas registradas em 6 meses forma o volume mínimo necessário para fins de acompanhamento e adoção dos instrumentos como Plano de Correção de Conduta, Supervisão Fiscalizatória e Intervenção Fiscalizatória. Quanto menor o ciclo maior a dificuldade de diagnosticar problemas recorrentes. Ademais, parte da contribuição foi prejudica em decorrência da nova ótica dada ao agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 3º - § 2º		O parágrafo não é claro, as informações são vagas e geram insegurança jurídica, por isso sugere-se a sua exclusão.	13247	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Os itens componentes do cálculo do indicador de fiscalização já estão contemplados e conceituados expressamente na ficha técnica anexada à presente minuta. Como a ficha já está referida no caput do art.4º, verificou-se que o §2º do art. 3º pode acabar gerando dúvidas. Por isso, este dispositivo foi suprimido, com transformação do §1º do art. 3º em parágrafo único.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 4º	Art. 4º Parágrafo único. O indicador de fiscalização será estruturado de forma a induzir a mudança de comportamento das operadoras, com ampliação de sua conformidade regulatória.	A melhoria de desempenho e migração para faixas superiores na proposta de indicador é inalcançável. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13248	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas.
Inclusão	#####	Outros	Art. 4º	Divulgado o resultado do cálculo do indicador, caberá pedido de reconsideração endereçado ao Diretor de Fiscalização, que o decidirá em 10 (dez) dias.	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização, incluído o cálculo do indicador, devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado. Além disso, em respeito ao princípio da ampla defesa, deve-se permitir ao administrado a possibilidade de pedir revisão, esclarecimentos e reconsideração de atos administrativos desta natureza.	13249	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumpra evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. Portanto, inexistente restrição ou limitação de direitos. Existem, sim, um prêmio de acordo com a faixa alcançada.
Alteração	#####	Outros	Art. 6º	Art. 6º A classificação em faixas de desempenho implicará nas seguintes consequências:	O artigo deve ser objetivo ao definir as consequências geradas pela classificação na faixa de desempenho.	13250	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A finalidade deste dispositivo é tão somente a de agrupar/elencar as repercussões da faixa em que o ente regulado é classificado, para fins de melhor compreensão da norma. As consequências jurídicas deste enquadramento estão previstas em outros dispositivos. Demais disso, seria de diminuta relevância criar pretenso rol taxativo, uma vez que outro ato normativo editado posteriormente poderia, sem nenhum óbice, pegar por empréstimo referida classificação e lhe conferir efeitos jurídicos diversos dos já contemplados. Portanto, segue a técnica normativa adequada para a hipótese a previsão de rol exemplificativo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 6º - II	II %u2013 se tornar elegível ou não para abertura do procedimento de Supervisão Fiscalizatória ou de Intervenção Fiscalizatória.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13251	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Outros	Art. 6º - II	IV %u2013 ritos especiais, denominados Procedimento de Supervisão Fiscalizatória e Procedimento de Intervenção Fiscalizatória; e	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 1 milhão de vidas que possui em média 442 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 9 demandas procedentes, cerca de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 69 demandas procedentes, pouco mais de 10 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13252	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Cumprir evidenciar que a proposta normativa de instituição de faixas de desempenho representa claro benefício para as operadoras, na proporção da intensidade da conformidade de sua atuação à regulação setorial, que repercute, sobremaneira, na redução da sanção pecuniária. As simulações realizadas pela equipe técnica demonstram que é plenamente factível a evolução para faixas de desempenho superiores/mais positivas. O objetivo primordial da presente proposição normativa é induzir o ente regulado a manter-se no cumprimento da legislação setorial, ou a retornar à legalidade, a fim de que busque sempre atingir e permanecer na faixa de desempenho "A".
Alteração	#####	Outros	Art. 7º - Parágrafo único	Parágrafo único. os Procedimentos de Supervisão Fiscalizatória e de Intervenção Fiscalizatória seguirão em apartado dos autos do processo regido pelo inciso I.	Poucas demandas enquadrará a operadora nas faixas B e C, assim as operadoras permaneceriam ad eterno em PCC. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13253	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 7º - III	III %u2013 rito da representação, adotado sempre que qualquer dos órgãos da ANS externo à estrutura da Diretoria de Fiscalização identificar a existência de evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar cujo monitoramento, análise ou solicitação seja de sua competência;	Propõe-se substituir o termo %u2013Cindícios%u2013 por %u2013Cevidências%u2013 para empregar maior segurança e consistência aos elementos que embasarão a abertura do procedimento de representação para que não se baseie em meras alegações.	13254	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura da representação demanda apenas a presença de indício de que há conduta infrativa, tal como sucede para o auto de infração, conforme se verifica do artigo 51, §3º, da presente minuta. Reitere-se que a representação deve indicar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão suporte.
Alteração	#####	Outros	Art. 8º - Parágrafo único	Parágrafo único. São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu representante legal apresente evidências de materialidade sobre o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	A simples alegação não pode ser considerada para abrir uma NIP ou dispensar a apresentação de evidências mínimas da suposta infração. Quanto a da substituição do termo %u2013Cinterlocutor%u2013 por %u2013Crepresentante legal%u2013, o art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13255	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Outros	Art. 8º	Art. 8º § 2º. Para demanda de reclamação aberta pelo interlocutor, conforme disposto no § 1º, será exigido também a identificação desta pessoa, através de nome completo, profissão, número de registro no cadastro de pessoas físicas, endereço e telefone.	É de suma importância exigir a identificação da pessoa que representa o beneficiário para fins de coibir eventuais fraudes, falsidade ideológica e outros crimes.	13256	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Já é etapa obrigatória de atendimento o preenchimento dos dados do interlocutor.
Alteração	#####	Outros	Art. 9º	Art. 9º Para o registro da demanda de reclamação, deverá ser apresentado o número de protocolo válido gerado pela operadora em seus serviços de atendimento.	A exigência de número de protocolo válido tem o condão de prevenir o registro de reclamações sem o contato prévio com a operadora de plano de saúde e, dessa forma, evitar que a Agência se torne um verdadeiro canal de atendimento.	13257	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública
Inclusão	#####	Outros	Art. 9º	INCLUSÃO: §º observado que o protocolo foi aberto a menos de 05 (cinco) dias uteis junto à Operadora, o beneficiário será orientado conforme artigo 17 do DECRETO Nº 6.523, DE 31 DE JULHO DE 2008.	Considerando que existe legislação própria prevendo o prazo de 05 (cinco) dias úteis a ANS tem o dever de informar o beneficiário sobre o direito da operadora em utilizar o prazo para solução da questão.	13258	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 9º - § 2º	ALTERAÇÃO §2º. Recebida a denuncia de reclamação pela ANS sem o número de protocolo de que trata o caput, uma demanda consulta será registrada, observando as disposições previstas no presente Capítulo.	A criação de uma demanda derivada deve ser compreendida como uma consulta derivada para simples verificação do protocolo, sem proporcionar a criação de uma nova demanda em que se presume um conflito secundário. Com a consulta, será permitido à operadora esclarecer os fatos e ao beneficiário obter o número de protocolo ou mesmo solucionar a questão.	13259	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 10	Art. Na hipótese de demanda de reclamação sem a apresentação de número de protocolo obtido junto à operadora, desde que observado o §1º deste artigo, esta será notificada para apresentá-lo à ANS no prazo de 05 (cinco) dias úteis, com o comprovante de que o mesmo também foi fornecido ao beneficiário reclamante.	A observância ao §1º pelo beneficiário é pressuposto para que a operadora seja notificada para apresentar o protocolo válido, uma vez que o seu descumprimento importará na possibilidade de novo contato com a operadora, conforme sugestão de §2º. A extensão do prazo para apresentação visa garantir que sejam adotadas todas as providências para aferição do alegado pelo beneficiário, sobretudo a análise dos registros telefônicos de atendimento.	13260	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Alteração	#####	Outros	Art. 10 - Parágrafo único	§1º Caso o beneficiário alegue que a operadora não forneceu o protocolo ou não foi possível de qualquer forma obtê-lo, deve apresentar elementos mínimos: data e hora do contato, bem como identificação do canal de atendimento da operadora.	é necessário que a redação do dispositivo seja mais assertiva, padronizando e estabelecendo elementos mínimos necessários para registro de que houve contato prévio, bem como incentivando que o beneficiário entre em contato antes com a operadora. Além do mais a correta classificação da demanda é necessária uma vez que influencia a composição de indicadores e define valores da atuação.	13261	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§2º Havendo controvérsias sobre a procedência do contato prévio, a operadora atenderá ao beneficiário reclamante, assegurados o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do conflito.	No caso de divergências quanto à existência do contato, antes de iniciada a apuração sobre o não fornecimento de número de protocolo válido, seja garantida a possibilidade de atendimento ao beneficiário, ocasião em que estará assegurado o fornecimento do número de protocolo e a oportunidade de resolução do suposto conflito suscitado à ANS.	13262	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Outros	Art. 10	§3º Nos casos em que a operadora comprovar que o beneficiário não realizou o contato prévio alegado na abertura da demanda, esta será anulada e desconsiderada para fins de cálculo dos indicadores instituídos pela ANS.	Esta disposição visa inibir comportamentos oportunistas e má-fé no registro de reclamações em desfavor da operadora, bem como evitar que a ANS compute em seus indicadores as demandas que carecem do pressuposto para a sua abertura, ou seja, o fornecimento de número de protocolo válido.	13263	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação
Alteração	#####	Outros	Art. 11	Art. 11. Findo o prazo para resposta da operadora, o beneficiário ou representante legal será contatado para em 5 (cinco) dias úteis:	A substituição do termo %u201Cinterlocutor%u201D por %u201Crepresentante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade do objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo. Considerando a dificuldade de entrar em contato com o beneficiário, e a necessidade de comprovação da ausência de contato prévio do beneficiário, o prazo de até 5 dias é mais razoável	13264	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 11 - § 2º	Art. 11. § 2º Na hipótese de não manifestação pelo beneficiário ou representante legal no prazo previsto no caput, ou a indicação de que não deseja prosseguir com a demanda de reclamação registrada contra a operadora perante a ANS, esta demanda derivada será arquivada.	A correta classificação desta demanda é o arquivamento, não prejudicando os indicadores da operadora. Ressaltando que não houve interesse do beneficiário em dar continuidade a demanda e que a classificação como arquivada não impede a posterior retomada da demanda.	13265	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Inclusão	#####	Outros	Art. 11	Art. 11. §3º. A demanda será arquivada na hipótese da operadora comprovar tentativas de comunicação com o beneficiário, nos contatos por ele fornecidos na abertura da demanda.	A operadora não pode ser penalizada nos casos em que o beneficiário não é localizado, garantida a comprovação das tentativas frustradas de contato.	13266	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Outros	Art. 12 - I	Art. 12. Sem prejuízo da classificação futura da demanda de reclamação registrada em face da operadora perante a ANS, a demanda derivada relativa ao Protocolo será classificada da seguinte forma: I - %u201CProtocolo não fornecido%u201D, na hipótese da operadora deixar de atender o determinado pela notificação no prazo previsto, e o beneficiário atenda o disposto no parágrafo único do artigo 10;	A norma deve prever como requisito o cumprimento do parágrafo único do Art. 10º pelo beneficiário para classificar de forma assertiva a demanda.	13267	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode
Inclusão	#####	Outros	Art. 12	§2º Na hipótese da ausência de protocolo ser justificada por não ter havido contato prévio do beneficiário com a operadora, a referida demanda protocolo será arquivada.	A ferramenta da NIP tem sido utilizada como forma de transpor processos de avaliação da necessidade médica e da melhor indicação, contribuindo inclusive para o cometimento de fraudes. Deste modo, é importante prever situação em que o beneficiário entra em contato direto com a ANS sem ter havido oportunidade de solução ou de avaliação da demanda pela Operadora.	13268	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 10 , parágrafo único, já estabelece que o beneficiário deve apresentar indícios mínimos de que efetuara contato com a operadora. Esta etapa objetiva mitigar a má-fé.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 12 - II	II %u2013 %u2013Protocolo fornecido pós-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal após o registro da sua reclamação perante a ANS; ou	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13269	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Inclusão	#####	Outros	Art. 12 - III	III %u2013 %u2013Protocolo fornecido pré-registro%u201D, na hipótese da operadora atender o determinado pela Notificação no prazo previsto, e informar que o protocolo foi apresentado ao beneficiário ou representante legal antes da sua reclamação perante a ANS.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13270	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 15	O procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar %u2013 NIP consiste em um instrumento que visa à composição entre beneficiários e operadoras, constituindo-se em uma fase pré-processual.	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar presente a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13271	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que vai ao encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Alteração	#####	Outros	Art. 17	Art. 17. O beneficiário ou seu representante legal poderá efetuar o cadastro no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) para ter acesso à NIP originada de sua demanda de reclamação, incluindo a resposta anexada pela operadora.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u201D por %u2013representante legal%u201D possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13272	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 19	Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para se manifestar sobre a demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:	A redação, da forma como foi proposta pela ANS, faz presumir a veracidade da informação fornecida, bem como a existência de ilícito da operadora de plano de saúde pelo simples relato do beneficiário. Os prazos em questão devem ser entendidos como uma oportunidade de manifestação da operadora com o objetivo de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	13273	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto proposto já utilizado na RN 388/2015. Expressão já consagrada e que não vai de encontro à ideia de que se foi aberta uma demanda de reclamação na ANS, presume-se a existência de um conflito.
Inclusão	#####	Outros	Art. 19	§5º. Para demanda em que seja instalada junta médica ou odontológica, conforme previsto na RN N°424/2017, os prazos previstos neste artigo e incisos ficarão suspensos até o termo final da junta médica previsto no art. 4º da referida Resolução Normativa.	É de suma importância prever situação em que há instalação de junta médica, sob pena do procedimento da NIP frustrar a instalação da junta médica.	13274	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que a cobertura depender de resultado de junta médica ou odontológica, na forma da normatização vigente, o prazo para adoção das medidas necessárias para solução da demanda no âmbito da NIP será de 8 (oito) dias úteis (ou seja, 5 dias úteis + 3 dias úteis da RN 424).
Inclusão	#####	Outros	Art. 19	§6º No caso de reclassificação posterior da demanda, a classificação inicialmente conferida será considerada para os efeitos de contagem dos prazos previstos nos incisos I e II.	Atualmente, a reclassificação posterior de demandas implica em insegurança jurídica e prejuízo pecuniário, pois se uma NIP for classificada como não assistencial e sua resolução ocorrer no 6º dia útil do prazo, eventual reclassificação posterior a considerará não resolvida, já que o prazo para resolução da NIP assistencial não teria sido observado. Assim, deve-se utilizar como critério a contagem dos prazos a contar da classificação original.	13275	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ao contrário do alegado a classificação residual representa uma maior segurança para todos os envolvidos. A classificação residual consiste em um segundo olhar para a demanda preliminarmente classificada como não resolvida, para verificação se ela está ou não apta para lavratura de auto de infração. Ademais, a classificação residual não é para saber se determinada demanda tem natureza assistencial ou não assistencial. O sistema foi construído para dar essa informação à ANS.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 20	Art. 20. A resposta da operadora deverá ser anexada no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br) em até 10 (dez) dias úteis da notificação, acompanhada de todos os documentos necessários para a análise da demanda, incluindo a comprovação de contato com o beneficiário ou seu representante legal e o Código de Controle Operacional %u2013 CCO do beneficiário objeto da demanda, conforme informado à ANS no Sistema de Informação de Beneficiários %u2013 SIB.	A substituição do termo %u2013interlocutor%u2013 por %u2013representante legal%u2013 possui embasamento no art. 9º, I e II, da Lei 9.784/99 e limita os sujeitos legitimados a figurar em processo administrativo; leva-se em consideração a possibilidade de o objeto da reclamação envolver o fornecimento de informações protegidas por sigilo.	13276	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. A figura do interlocutor não se confunde com a de representante, ainda mais quando estamos nos referindo à saúde, situação em que nem todos os beneficiários estão em condição ou aptos a realizar ligação para a ANS. A presunção legal é de boa-fé, ressalvada a produção de prova em contrário.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º	§1º Na resposta, a operadora deverá, sob pena de prosseguimento da demanda por impossibilidade de classificação em verificação preliminar apresentar, no mínimo, os documentos previamente elencados na Notificação, devendo demonstrar:	A supressão da expressão %u2013de forma inequívoca%u2013 busca obstar prejuízos à defesa, no sentido de proporcionar a possibilidade de comprovação simplificada sobre a composição entre operadora e beneficiário. Igualmente, resguarda-se o direito de avaliação adequada pela ANS dos elementos apresentados e da pertinência de seu conteúdo.	13277	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - I	I %u2013 a composição, comprovando, no prazo previsto no caput, por qualquer meio hábil, que o beneficiário foi cientificado da resolução do conflito, no prazo de 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial e no prazo de 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial, informando qual meio de contato utilizado, a data e o seu respectivo teor; ou	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13278	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 20 - § 1º - II	II %u2013 a não procedência da demanda.	A supressão da expressão %u2013manifesta%u2013 busca coibir eventuais prejuízos à defesa, proporcionando a possibilidade de comprovação simplificada a respeito da não procedência da demanda, cujo cabimento deverá ainda ser avaliado pela própria ANS.	13279	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A NIP é fase pré-processual. Trata-se de um instrumento em que se objetiva a harmonia/solução de conflitos existente entre o beneficiário e operadora. O contraditório e ampla defesa como na forma como a operadora deseja, se não resolvido o conflito (não é obrigatório resolver), poderá ser exercido na fase adequada, qual seja, no curso do processo administrativo sancionador.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 21	Art. 21. Findo o prazo previsto no art. 19, salvo nas hipóteses do art. 22, a demanda de reclamação será considerada encerrada, caso o beneficiário, dentro dos 10 (dez) dias uteis subsequentes:	Padronização de prazos processuais em dias úteis. A expressão %u201Cresolvida%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cencerrada%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando a razão de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	13280	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - I	I %u2013 informe que o conflito foi esclarecido pela operadora; ou	A expressão %u201Csolucionado%u201D permite a interpretação de que haverá conflito nas demandas apresentadas, enquanto o termo %u201Cesclarecido%u201D transmite a noção de entendimento entre as partes, respeitando o propósito de que a NIP garanta a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie.	13281	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A expressão empregada na minuta reflete com fidedignidade a situação entre operadora e beneficiário.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 1º	§1º A presunção de resolução de que trata o inciso II deste artigo não impede o beneficiário de, em até 30 (trinta) dias depois de encerrado o Ciclo de Fiscalização, retornar o contato com a ANS relatando que a demanda não foi solucionada, quando esta será reaberta e encaminhada diretamente para a fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Permitir a reabertura da demanda a qualquer tempo, sem a fixação de prazo para tanto, gera insegurança jurídica. Sugere-se a consideração do Ciclo de Fiscalização corrente como parâmetro temporal para o pedido de reabertura da NIP. A redação original significa verdadeiro desestímulo ao efetivo encerramento da reclamação original.	13282	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Trata-se de texto normativo necessário para correção de classificação da demanda em função de fatos novos, cuja descoberta se deu supervenientemente. Frisa-se o termo "supervenientemente". Em caso de reabertura da demanda (o que pode ocorrer em casos bem excepcionais), a operadora, no momento oportuno, terá oportunidade de se manifestar.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 2º	§2º A ocorrência de qualquer das hipóteses previstas nos incisos II a VII do art. 22 importará no encaminhamento direto à fase de classificação preliminar de demanda, na forma da Subseção IV da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução.	Adequação redacional, uma vez que, com a alteração proposta ao caput e ao §4º, a ausência de retorno do beneficiário implicará no encerramento da demanda, somente podendo ser classificada quando presentes os requisitos para enquadramento nos incisos II a VII do artigo 22 ou mediante retorno fundamentado do beneficiário.	13283	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do dispositivo está claro. Inobstante, a redação dos artigos 21 e 22 foi reformulada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 3º	Art. 21. § 3º Quando do registro da demanda de reclamação, o beneficiário será informado, preferencialmente por meio eletrônico, da necessidade de retornar o contato com a ANS no prazo de 10 (dez) dias úteis após o término do prazo para manifestação da operadora, devendo ser comunicado com clareza do teor do caput e do § 1º deste artigo.	Padronização de prazos processuais em dias úteis.	13284	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Substituição para dias úteis com o intuito de gerar uniformização.
Alteração	#####	Outros	Art. 21 - § 4º	§4º Finalizado o prazo para resposta da operadora, o beneficiário será novamente informado da possibilidade de entrar em contato com a ANS no prazo que resta para completar aquele disposto no §3º, a fim de comunicar se sua demanda foi ou não solucionada, e que a sua omissão acarretará o encerramento de que trata o inciso II deste artigo.	O contato do beneficiário com a ANS deve ser facultativo e não obrigatório, eis que se trata de uma possibilidade a ser avaliada pelo próprio indivíduo. Não se pode presumir a resolução por ausência de contato posterior, justificando-se o encerramento da demanda em conformidade com a alteração proposta ao caput deste dispositivo.	13285	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal previsão objetiva que a ANS tenha ciência acerca do desfecho da demanda do beneficiário e para fins do referido fluxo presumir-se-á que o desfecho fora positivo ao beneficiário em caso de seu silêncio.
Inclusão	#####	Outros	Art. 21	§5º A apresentação de fatos não informados no relato inicial por parte do beneficiário durante o retorno do contato à ANS acarretará a abertura do prazo de 10 (dez) dias úteis para manifestação da operadora.	A abertura de novo prazo para manifestação sobre fatos não informados no contato inicial se faz necessário para oportunizar à operadora a possibilidade de prestar esclarecimentos ou buscar a composição junto ao beneficiário. Essa previsão visa atender aos princípios da razoabilidade, da ampla defesa e do contraditório, elencados no art. 2º, caput e inciso X, da Lei 9.784/99.	13286	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Esta etapa é extraprocessual. A ampla defesa e o contraditório serão exercidos durante o processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 22	Art. 22. Decorridos os prazos previstos na Subseção III da Seção I do Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução será realizada classificação preliminar das demandas, devidamente fundamentada, que se enquadrem nas seguintes hipóteses:	De acordo com o art. 50, inciso I, da Lei 9.784/99, os atos administrativos devem ser motivados. Seguindo esse conceito, os atos de fiscalização devem ser fundamentados, especialmente nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado.	13287	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso haja a deflagração de processo sancionador, o contraditório e ampla defesa poderão ser exercidos, momento em que se poderá insurgir contra a classificação realizada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 22 - I	I %u2013 demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não houve composição com a operadora;	Tratando-se de fase de verificação preliminar, não pode se atribuir à NIP expectativa de fiscalização, pois se reveste de caráter de atendimento da demanda, em que não deve estar embutida a ideia de conflito. O papel da NIP é garantir a composição entre o beneficiário e a operadora, com desfecho que se caracterize pelo melhor resultado aplicável à espécie, sempre em observância às disposições da legislação, das normas da ANS e do contrato.	13288	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda ainda será submetida à classificação preliminar. A demanda não resolvida que revele indícios suficientes de infração seguirá o rito do processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - III	III %u2013 demandas com relato de realização do procedimento no SUS, desde que decorrentes de negativa indevida por parte da operadora;	O simples atendimento do beneficiário no SUS não tem respaldo para justificar a abertura e o prosseguimento de uma demanda contra a operadora. Deve ser comprovado que o atendimento decorreu de conduta da operadora, como uma negativa indevida de atendimento, por exemplo.	13289	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A ANS verificará a existência de indícios de infração à legislação setorial. O rol do art. 22 orienta critério de organização interna. A demanda ainda será submetida à classificação preliminar.
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - IV	IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito, desde que a determinação judicial tenha sido publicada após os prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	13290	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido
Alteração	#####	Outros	Art. 22 - V	V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário e Ministério Público, desde que haja a oportunidade da operadora solucionar a demanda dentro dos prazos previstos nos incisos do Art. 19;	Para que a demanda seja classificada é necessário que a operadora tenha a oportunidade de solucionar o problema relatado pelo beneficiário dentro dos prazos previstos nesta resolução.	13291	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Caso seja possível a individualização precisa do beneficiário, será instaurada regularmente a NIP
Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§5º As demandas classificadas como não resolvidas serão disponibilizadas no espaço NIP para que a operadora possa se manifestar e apresentar informações.	As demandas não resolvidas devem ser disponibilizadas para que a operadora se manifeste a respeito da subsistência de ilícito, bem como apresente informações capazes de esclarecer os fatos alegados, obrigação do administrado prevista no art. 4º, incisos I a IV, da Lei 9.784/99.	13292	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	As demandas não resolvidas ainda serão submetidas ao crivo do fiscal para que seja procedida a classificação residual, momento em que se poderá solicitar mais esclarecimentos à operadora. Esta ainda poderá apresentar sua irrisignação à classificação na impugnação à atuação e no recurso em face da decisão de primeira instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Inclusão	#####	Outros	Art. 23	§6º Da classificação realizada caberá pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização, que no prazo de 10 (dez) dias decidirá pelo seu acolhimento ou rejeição.	Os atos de fiscalização, incluindo a classificação da demanda, devem ser fundamentados e permitir ao administrado formular o pedido de reconsideração para reclassificar as demandas abertas. Ademais, por se tratar de decisão, importante assegurar um controle mínimo que preserve o administrado de um processo desnecessário incluindo a possibilidade deste pedido com tramitação simplificada e prazos exíguos para não prejudicar o fluxo do processo.	13293	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os momentos oportunos e adequados para que a operadora apresente suas razões de irresignação contra os atos de fiscalização são a impugnação ao auto de infração e o recurso administrativo, durante o trâmite do processo sancionador.
Alteração	#####	Outros	Art. 25	Art. 25. As demandas classificadas como não resolvidas após a análise fiscalizatória serão encaminhadas para apuração individual.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo.	13294	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 26 - § 2º		Distribuir as demandas de uma operadora para um único fiscal fere o princípio da imparcialidade.	13295	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 28	Art. 28. A classificação residual da demanda, constante em relatório fundamentado, implicará na finalização NIP daquela demanda específica.	Assegurar uma decisão fundamentada da autoridade, pois os atos de fiscalização, neles incluída a classificação preliminar das demandas, devem conter fundamentação explícita clara e congruente, sobretudo nos casos em que afetem direitos ou interesses do administrado, conforme prescrito no art. 50, caput, inciso I e §1º, da Lei 9.784/99.	13296	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A classificação residual, ainda no âmbito da NIP, tem apenas o escopo de um novo olhar para verificar se as demandas estão aptas ou não para lavratura de auto de infração. Ademais, aqui a reclassificação é baseada apenas nas demandas não resolvidas segundo a classificação preliminar.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 29 - II		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	13297	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Prejudicada, diante da mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art.30 - § 2º	§ 2º Na hipótese de cobrança de valores indevidos ao beneficiário diretamente pela operadora, a prova inequívoca deverá ser feita por meio de apresentação de documentação que comprove a devolução da quantia paga, acrescida de juros e correção monetária, salvo hipótese de má fé da operadora, quando o valor cobrado indevidamente deverá ser restituído em dobro, assim será reconhecida a Resolução Voluntária em Intermediação Preliminar, desde que observados os prazos previstos no § 1º deste artigo.	Adaptando a proposta de norma ao previsto no parágrafo único do artigo 42 do Código de Defesa do Consumidor.	13298	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A proposta disciplina os efeitos do pagamento indevido no âmbito da regulação setorial, sem prejuízo de demais previsões legais.
Inclusão	#####	Outros	Art. 34	Manter o artigo 34 da RN 388 com a reparação posterior e o desconto de 80%.	A Reparação Posterior preserva e reconhece o direito do beneficiário de ter seu dano reparado e ainda penaliza a operadora. Importante ressaltar também que a regra foi amplamente debatida e incluída na norma que se pretende revogar (RN N°388), bem como reflete a missão da ANS de promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde.	13299	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A insubsistência do instituto da Reparação Posterior, ao contrário de desestimular o célere equacionamento da controvérsia apresentada pelo beneficiário à sua operadora, o estimula para que seja feito a tempo de ser reconhecida a Resolução Voluntária na NIP. Ainda está sendo revisto o artigo das atenuantes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 31	Ultrapassada a fase preliminar pré-processual, prevista no Capítulo II do Título II do Livro II desta Resolução, será instaurado processo administrativo para apuração da demanda que subsistir com evidência de infração aos dispositivos legais ou infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar registradas em face de cada operadora durante o ciclo de fiscalização correspondente.	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13300	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Supressão do agrupamento obrigatório dos sancionadores. A lavratura do auto de infração, que deve explicitar os motivos fáticos e jurídicos que lhe dão supedâneo, demanda apenas a presença de indícios de que há conduta infrativa.
Alteração	#####	Outros	Art. 32	Art. 32. Com base nas evidências de infração a dispositivo legal ou infra legal disciplinador do mercado de saúde suplementar identificados na forma das fases anteriores, será lavrado auto de infração em formulário próprio e com numeração sequencial, o qual inaugurará a fase processual do procedimento. Parágrafo único. Nos processos decorrentes do procedimento NIP, será lavrado um auto de infração por processo administrativo, relacionando a demanda no respectivo processo administrativo sancionad	Considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. As demandas são originárias de situações diversas e afetam beneficiários diferentes não havendo similaridade que justifique a apuração em um mesmo processo administrativo. A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13301	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Alteração	#####	Outros	Art. 34 - VIII	VIII %u2013 determinação de cessação da prática infrativa, se for o caso, sob pena da aplicação de multa diária quando prevista no tipo infrativo, limitado a 30 (trinta) dias.	É importante instituir um fator limitador sob pena da multa secundária se tornar uma pena superior a sanção primária.	13302	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Nos casos em que esta sanção é prevista, a minuta prevê uma limitação de 90 (noventa) dias
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 1º		Considerando que a NIP não é processo administrativo e que o processo administrativo é inaugurado com o Auto de Infração, não pode ser aplicada penalidade antes da decisão, desta forma, o Plano de Correção de Conduta não poderá ser exigido. Além do mais, a partir do método de classificação proposto é possível afirmar que a maioria das operadoras estão e permanecerão nas faixas B e C e, dado a dificuldade em migrar para a faixa superior.	13303	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O PCC não é caracterizado como uma penalidade. Não ostenta perfil sancionador. Cuida-se de instrumento que pretende induzir a operadora à correção irregularidades pontuais verificadas durante o recém encerrado ciclo de fiscalização. A premissa utilizada é equivocada.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 3º	Art. 35. § 3º Em substituição à apresentação de defesa, pode o interessado, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária correspondente à infração administrativa apurada no auto de infração ou na representação lavrados, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da intimação.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório. Por fim, sugere-se a padronização de prazos processuais em dias úteis.	13304	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à possibilidade de pagamento por demanda. Todavia, ajustes compatíveis com o restante da norma foram realizados.
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 4º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13305	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatada no que tange à melhor forma de distribuição e estabelecimento de fluxos processuais a fim de evitar eventual discussão de prejuízo ao contraditório e à ampla defesa nos processos sancionadores.
Alteração	#####	Outros	Art. 35 - § 7º	§ 7. O requerimento previsto no § 3º deste artigo pressupõe a desistência do direito de apresentar defesa, sobre o qual se operará a preclusão lógica.	A opção em realizar o pagamento a vista e com desconto não necessariamente significa o reconhecimento da ilicitude da conduta.	13306	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Acatado apenas quanto a forma de escrever o dispositivo de forma que melhor atenda ao fim colimado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 37		A faculdade de apresentar documentos e informações que se destinem à elucidação dos fatos a qualquer momento está contemplada no art. 38, da Lei 9.784/99, pelo que se justifica a exclusão do artigo.	13307	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Qualquer diploma normativo deve ser interpretado sistematicamente. O art. 1º c/c art. 69, da Lei 9784/99, preconiza que esta lei estabelece normas básicas, isto é, regras gerais, mínimas a serem obedecidas, ao mesmo tempo que ressalva que processos administrativos específicos são regidos pelas normas que lhes são próprias, em especial, conforme previsto no próprio
Inclusão	#####	Outros	Art. 38	Parágrafo único. Os casos de indeferimento de diligências e informações, previstas neste normativo, serão apreciados mediante pedido de reconsideração ao Diretor de Fiscalização.	A inclusão visa prestigiar e assegurar o exercício da ampla defesa e não restringir de forma excessiva a possibilidade de o administrado defender seus direitos. O exame em sede de reconsideração é célere e permitirá a eficiência e a legitimidade do processo, em homenagem aos arts. 2º, caput, e 3º, inciso III, da Lei 9.784/99.	13308	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O ato que indeferir ou inadmitir meio de obtenção ou de produção de prova será sempre fundamentado. Eventualmente, a operadora poderá alegar isso em sede de recurso da decisão final de 1ª instância.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 41	Art. 41. Em caso de aplicação de penalidade pecuniária, será concedido o prazo de 30 (trinta) dias úteis para efetuar o pagamento da multa fixada, ou apresentar pedido de parcelamento.	Adequação redacional, evitando a duplicidade de previsão acerca do prazo recursal, estabelecido no art. 42 da minuta de Resolução Normativa.	13309	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada. O prazo deve ser uniformizado.
Alteração	#####	Outros	Art. 42	Art. 42. Da decisão proferida após exaurida a fase de instrução do processo administrativo sancionador caberá recurso à Diretoria Colegiada da ANS como instância administrativa máxima, no prazo de 30 (trinta) dias úteis.	Considerando que as decisões proferidas nos processos administrativos serão encaminhadas às operadoras em um curto espaço de tempo, se faz necessário o prazo de 30 dias úteis para o exercício da ampla defesa e do contraditório.	13310	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Acatada, apenas quanto à mudança de ótica do agrupamento.
Inclusão	#####	Outros	Art. 42	§4º O EFEITO SUSPENSIVO obstará a execução da multa imposta, como também, a incidência da atualização monetária pela SELIC, juros e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.	As consequências legais só passarão a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão. Fazer incidir desde a condenação em primeira instância implicará inclusive no cerceamento de defesa da operadora, já que os encargos legais, na maioria das vezes, por demora do órgão regulador no julgamento dos processos, acaba triplicando o valor da penalidade.	13311	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Essa matéria não está inserida na competência normativa legalmente outorgada à ANS.
Alteração	#####	Outros	Art. 43	Art. 43. Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.	A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13312	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Acatada em decorrência da reformulação de perfil, conferido ao agrupamento
Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 1º		A apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, desta forma, todo o processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13313	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 43 - § 3º	O artigo já havia sido apresentado no parágrafo primeiro e a apuração da conduta pela Agência Reguladora de Saúde Suplementar permanece individualizada, de modo que todo processo administrativo deve ser individualizado por conduta. Além disso, considerando que a ANS continua tratando de forma individual as condutas infrativas é necessário que as demandas sejam apuradas individualmente, sob o risco de cerceamento de defesa e prejuízo ao contraditório.	13314	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Contribuição prejudicada em decorrência da reformulação do perfil conferido ao agrupamento
Inclusão	#####	Outros	Art. 44	§5º Será concedido prazo de 05 (cinco) dias úteis para a operadora sanar o vício previsto no inciso III do §3º.	13315	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Ausência de legitimidade recursal (parte sucumbente) não se confunde com irregularidade da representação processual.
Alteração	#####	Outros	Art. 46	Art. 46. A reclamação, a solicitação de providências ou petição assemelhada que, por qualquer meio, for recebida pela ANS, desde que contenha evidências suficientes de violação de norma legal ou infra legal disciplinadora do mercado de saúde suplementar, bem como que não se enquadre no procedimento da NIP, caracterizar-se-á como denúncia, cuja apuração, em fase pré-processual, se dará por meio de Procedimento Administrativo Preparatório de acordo com os procedimentos a seguir.	13316	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A deflagração da atuação apuratório, em etapa pré-processual, de natureza mais inquisitiva, depende apenas da existência de indícios de que ocorreu conduta que inobservou a regulamentação setorial.
Alteração	#####	Outros	Art. 47	Art. 47. Recebida a denúncia, cabe ao órgão competente remeter notificação à operadora para que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresente resposta, ressaltando a possibilidade de reconhecimento da Composição em Procedimento Administrativo Preparatório, conforme §§1º e 2º do art. 48.	13317	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	Contribuição parcialmente acatada. A fixação de prazo mínimo e máximo, conforme a complexidade, pode gerar certa insegurança, por conta da necessidade de eventual motivação. Por isso a fixação de prazo único no meio termo (20 dias úteis).

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 48 - III	III %u2013 prosseguimento do feito, com a lavratura de auto infração e consequente abertura de processo administrativo sancionador, conforme Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução, com a peculiaridade de que será lavrado um auto para cada evidência de infração.	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios, bem como exclusão da previsão de agrupamento, uma vez que as infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	13318	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A lavratura do auto de infração exige apenas a presença de indícios da conduta infrativa, independente de agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 49		As infrações continuam sendo tratadas de forma individual.	13319	Contribuição acatada	Texto não incorporado	Contribuição acatada apenas no que tange ao aprimoramento da distribuição de demandas, que não serão mais objeto de agrupamento, como regra geral.
Alteração	#####	Outros	Art. 51	Art. 51. Identificados, por qualquer dos órgãos da ANS externos à estrutura da Diretoria de Fiscalização, evidências suficientes de infração às disposições legais ou infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar de sua competência, o órgão técnico competente deverá observar o seguinte rito:	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios	13320	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - II	II %u2013 conforme seu juízo de conveniência e oportunidade, notificar o infrator quanto aos fatos considerados evidências de infração aos dispositivos legais ou infra legais agrupados, concedendo prazo de no mínimo 15 (quinze) dias úteis para manifestação;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios. Padronização de prazos processuais em dias úteis.	13321	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - IV	IV - caso entenda pela insubsistência das evidências de infração ou pela ocorrência de Reparação Voluntária em fase prévia à Representação, arquivar o procedimento;	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13322	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.
Alteração	#####	Outros	Art. 51 - V	V %u2013 caso entenda pela manutenção das evidências de infração ou na hipótese de ter considerado não haver conveniência e oportunidade para envio da notificação prevista no inciso II, lavrar a representação e intimar o infrator para, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, apresentar defesa, observando-se o disposto na Seção II do Capítulo III do Título II do Livro II desta Resolução; e	A abertura do processo administrativo deve ser acompanhada por evidências de infração e não apenas indícios.	13323	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O início da apuração no rito da representação demanda apenas a existência de indícios de inobservância da regulamentação setorial específica.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 52	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora.	13324	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 53	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora	13325	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 54	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora	13326	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 55	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora	13327	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 56	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora	13328	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.
Exclusão	#####	Outros	Art. 57	Instituir em resolução normativa que sempre será possível a operadora melhorar o desempenho e migrar para faixas superiores impõe uma obrigação por vezes inalcançável. Mesmo com baixo volume de demandas a operadora incorre no risco de ser classificada em faixas e tendo dificuldade de progressão. Além disso, muitas NIPs encaminhadas ao núcleo são arquivadas após análise do fiscal, entretanto e antes disso, a mesma já foi considerada no cálculo do indicador, penalizando a operadora	13329	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Reformulação do objeto e do rito do PCC, contudo, sem alterar sua essência de instrumento norteador e incentivador de boas práticas no mercado regulado.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - I		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	13330	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Exclusão	#####	Outros	Art. 61 - II		A aplicação das referidas medidas não guarda correlação com a necessidade de se promover a melhora de conduta da operadora sob Intervenção Fiscalizatória, acarretando ônus excessivo àquela empresa que já enfrenta dificuldades operacionais, com potencial de agravamento da situação, e gerando prejuízos ao beneficiário pelo afastamento da possibilidade de composição voluntária das demandas.	13331	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Um dos objetivos da norma é a efetiva mudança de conduta dos agentes regulados. Estão inseridas neste contexto a expedição de recomendações no âmbito da Intervenção Fiscalizatória. Ao contrário do alegado, não procede a alegação que a operadora será mais prejudicada. O atendimento às recomendações fará bem a própria operadora, que poderá corrigir falhas em suas ferramentas de trabalho. Conseqüentemente, fará bem aos beneficiários e ao setor regulado como um todo. Cumpridas as recomendações não há aplicação de penalidade. E no caso de não cumprimento, o preceito secundário varia de acordo com o número de recomendações atendidas, o que vai ao encontro do princípio da proporcionalidade.
Inclusão	#####	Outros	Art. 69	§5º Na contagem dos prazos processuais estabelecido por esta Resolução computar-se-ão somente os dias úteis.	Conforme artigo 219 do novo CPC	13332	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O art. 15 da Lei 13105/15 prevê a aplicação subsidiária e/ou supletiva do do CPC em processo administrativo tão somente se houver omissão. O art. 66 §2º da Lei 9874/99 c/c art. 69 §3º da minuta estabelece expressamente que os prazos em dias devem ser contados de modo contínuo, logo, inexistente omissão.
Inclusão	#####	Outros	Art. 69	§6º O prazo para apresentação da defesa ficará suspenso entre a data do pedido de extração de cópias do procedimento administrativo e a disponibilização das mesmas à operadora.	A inclusão deste parágrafo visa assegurar celeridade aos pedidos de diligência e não prejudicar o direito de defesa das operadoras, uma vez que, atualmente, se verifica morosidade na extração das cópias capaz de afetar o prazo útil para elaboração e apresentação das razões defensivas.	13333	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os autos físicos do processo permanecerão sempre disponíveis para consulta e eventual extração de cópias durante toda a tramitação do feito. É ônus do autuado/representado optar por fazer requerimento de cópias apenas no momento em que é intimado da decisão de primeira instância.
Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - §2º		O critério ciclo de fiscalização deve ser aplicado a todas as sanções pecuniárias previstas na norma.	13334	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Apenas as demandas oriundas da NIP integram o cálculo do indicador de fiscalização, que é o instrumento utilizado para classificar as operadoras em faixas de desempenho. Ademais, o procedimento para a conclusão do PAP ou da Representação não são tão céleres quanto o procedimento oriundo da NIP, situação
Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - VI		Adequação redacional, uma vez que se pretende excluir o oferecimento do Plano de Correção de Condutas.	13335	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Embora não se trate de faculdade, com o acatamento do fim do agrupamento, optou-se pela desvinculação do oferecimento do Plano de Correção de Conduta aos processos sancionadores.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 83 - §3º		Nenhuma sanção pecuniária poderá exceder os limites previstos em lei.	13336	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A própria Lei quando fixa os limites mínimo e máximo da multa pecuniária, excetua os casos de multa diária
Alteração	#####	Outros	Art. 88 - I	I %u2013 ter a infração ocorrido em detrimento de menor de dezoito, maior de oitenta anos ou de pessoa portadora de deficiência física, mental ou sensorial, interdita ou não, na data do cometimento da infração;	Conforme Lei nº 13.466/2017, que alterou o estatuto do idoso com fins de dar prioridade especial a indivíduos com mais de 80 anos de idade, sugere-se a aplicação da faixa etária estabelecida na referida lei para fins de agravante.	13337	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O tratamento diferenciado será conferido com prioridade na tramitação no atendimento ao idoso
Exclusão	#####	Outros	Art. 88 - II		Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, extrapola a competência desta Agência Reguladora	13338	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Outros	Art. 88 - Parágrafo único	Parágrafo único. A circunstância agravante descrita no inciso I implicará no acréscimo de 10% (dez por cento) do valor da multa.	Não há como apurar responsabilidade civil em processo administrativo, portanto sugere-se a exclusão do inciso II e a adaptação do parágrafo único.	13339	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A negativa indevida de cobertura de um procedimento venha depois a gerar a morte do beneficiário representa talvez a conduta mais reprovável que uma operadora pode cometer no âmbito da saúde suplementar. Por isso, a previsão da agravante e um patamar elevado, em total sintonia com a gravidade da infração,
Alteração	#####	Outros	Art. 98	Sanção: advertência; Multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13340	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 99	Sanção: advertência; Multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13341	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 101	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13342	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 102	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13343	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 105	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13344	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 106	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13345	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 107	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	13346	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 109	art. 108. Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13347	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 120	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	13348	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 129	Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 (cinco mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	13349	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 130	ALTERAÇÃO: Sanção: advertência; multa de R\$ 25.000,00 cinco mil reais). (vinte	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13350	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações não estão sujeitas à advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 136	Sanção: advertência; multa de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13351	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - I	Art. 137. Deixar de garantir cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13352	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13353	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 137. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13354	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Outros	Art. 137. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13355	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade. A pesquisa apresentada demonstra que a elevação do valor para esse caso específico se mostra mais ainda adequada, dado o caráter pedagógico na aplicação de penalidades. Se o maior número de negativas é para a internação, o ajuste se mostra mais ainda
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - I	Art. 138. Deixar de garantir cobertura prevista em contrato: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13356	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 138. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13357	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 138. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13358	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade.
Alteração	#####	Outros	Art. 8º	As demandas em que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta da operadora e a situação seja passível de intermediação, serão recepcionadas pela ANS por quaisquer de seus canais de atendimento e registradas seguindo o fluxo previsto no presente Capítulo.	São consideradas demandas de reclamação aquelas em que o beneficiário ou seu interlocutor relate o descumprimento de normas legais, regulamentares ou contratuais de observância obrigatórias por parte da operadora.	13359	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Redação da minuta é mais ampla que o texto proposto
Exclusão	#####	Outros	Art. 13		Esse dispositivo é um impedimento de acesso do beneficiário à ANS. É um contrassenso suspender o trâmite da demanda principal em virtude da demanda de protocolo. Frise-se que o não fornecimento de protocolo é conduta, inclusive, tipificada nesse instrumento, portanto, o trâmite das duas demandas deve ser independente. Esse dispositivo poderá induzir as operadoras a não fornecerem protocolo e o beneficiário poderá ter o direito de prosseguimento da sua demanda principal obstado.	13360	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 13		Esse dispositivo é um impedimento de acesso do beneficiário à ANS. É um contrassenso suspender o trâmite da demanda principal em virtude da demanda de protocolo. Frise-se que o não fornecimento de protocolo é conduta, inclusive, tipificada nesse instrumento, portanto, o trâmite das duas demandas deve ser independente. Esse dispositivo poderá induzir as operadoras a não fornecerem protocolo e o beneficiário poderá ter o direito de prosseguimento da sua demanda principal obstado.	13361	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Desde o GT Debates-Fiscalizatórios, observou-se que se tratava de um pleito das operadoras a maior qualificação da entrada da demanda do beneficiário perante a ANS. A área técnica entendeu que tal medida poderia ser implementada, desde que não representasse um obstáculo ao acesso do beneficiário à Entidade Reguladora, mais especificamente, à NIP. Assim, foi nesse sentido que a proposta foi elaborada. Chamou atenção que as operadoras apresentaram inúmeras críticas no âmbito da consulta pública quanto a esse ponto, surpreendendo com a insatisfação expressiva, mesmo de tratando de um pleito delas. Considerando o descontentamento de quem mesmo solicitou aprimoramento quanto ao tema; considerando que as inúmeras sugestões apresentadas conflitam com a questão básica que não se pode inviabilizar o acesso do beneficiário à NIP; a Diretoria de Fiscalização optou por qualificar a entrada da demanda através de
Exclusão	#####	Outros	Art. 17		Art 17 III - A Classificação residual de demandas fragiliza a Garantia de Atendimento reforçando os argumentos utilizados pelas operadoras nas ações judiciais. É primordial que a ANS avalie os impactos regulatórios da norma para toda a ANS. O Monitoramento da Garantia do Atendimento, preconizado pela RN 259/2011, trouxe novos parâmetros de atuação para as operadoras. Qualquer medida que possa fragilizar este mecanismo, bem como a imagem da ANS, pode trazer um retrocesso incalculável à regulação	13362	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.
Exclusão	#####	Outros	Art. 17		Art 17 II- Atualmente, a ANS questiona o beneficiário se o problema dele foi resolvido. O inciso dá a entender que o beneficiário deve contatar a ANS. Sugere-se que seja mantido o modelo atual em que a ANS questiona os beneficiários. Não se pode desconsiderar a assimetria na relação entre operadoras e beneficiários, o que deve ser mitigado pelo órgão regulador. A ANS deve manter o questionamento, por ser uma conduta que objetiva mitigar a assimetria da relação e a hipossuficiência do consumidor.	13363	Contribuição não pertinente	Texto não incorporado	A sugestão ora analisada não apresenta relação com o conteúdo da proposição deste dispositivo.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 139		A responsabilidade civil pelo evento morte não pode ser definida no âmbito administrativo, extrapola a competência atribuída a esta Agência Reguladora.	13364	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Existem leis ordinárias que tratam da relação de causalidade. A ANS apura a responsabilidade do ente regulado, conforme a normatização setorial
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - I	Art. 141 Deixar de reembolsar na forma da normatização vigente as despesas efetuadas pelo beneficiário junto ao prestador de serviço, deixando de garantir a cobertura prevista em lei: I %u2013 procedimentos laboratoriais: Sanção: advertência; %u2013 multa de 20.000,00 (vinte mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13365	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - II	II %u2013 consultas, sessões, visitas hospitalares e outras formas de acompanhamento de pacientes: Sanção: advertência; %u2013 multa de 40.000,00 (quarenta mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13366	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 141. - III	III - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime ambulatorial: Sanção %u2013 multa de 60.000,00 (oitenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de procedimentos diagnóstico seja de no máximo R\$ 60 mil.	13367	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos. A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 141. - IV	IV - procedimentos diagnósticos não laboratoriais e outros procedimentos, realizados em regime de internação: Sanção %u2013 multa de 90.000,00 (cento e sessenta mil reais).	A composição das NIPs encaminhadas a núcleo, segundo pesquisa com associados, tem predominância de negativas de internação %u2013 estas representam 60% do total de demandas encaminhadas a núcleo, os procedimentos diagnósticos (30%) e as consultas e exames (10%). Assim, o valor médio da sanção, antes de R\$ 80 mil, passa a ser de R\$ 125 mil, um aumento de mais de 50%. Deste modo, para manter o valor médio em R\$ 80 mil, sugere-se que a sanção por negativa de internação seja de no máximo R\$ 90 mil.	13368	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Diferentemente da norma vigente que considera o mesmo valor de multa (R\$80.000,00) nos casos de negativa de cobertura, não importando se refere a um exame de sangue ou a um procedimento em regime de internação, a minuta proposta apresenta agora critérios de proporcionalidade. Agora há a previsão do valor da multa-base considerando a natureza/custo dividido em quatro grupos de procedimentos . A negativa de reembolso assistencial tem característica de negativa de cobertura. Por isso o uso da mesma sistemática. A exposição de motivos é clara no sentido que o critério para escolha dos grupos foi dotado de tecnicidade. Ademais, outros critérios de dosimetria da pena, em especial os novos fatores de multiplicação, aproximam mais ainda do ideal da proporcionalidade na norma de penalidades.
Alteração	#####	Outros	Art. 143	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13369	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 144	Sanção: advertência; de R\$ 5.000,00 (cinco reais).	Padronização do novo normativo prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13370	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 145	Sanção: advertência; multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13371	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 147	Sanção: advertência; multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13372	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 151	Sanção: advertência; multa de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13373	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 152	Sanção: advertência; multa de R\$ 15.000,00 (quinze mil reais).	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição de motivos da norma.	13374	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 154	Art. 154. Exigir, cobrar ou aplicar reajuste da contraprestação pecuniária, a título de variação de custos, a beneficiário de plano individual em índice superior ao estabelecido pela ANS: I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advert	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13375	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Art. 155	Art. 155. I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13376	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - I	I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13377	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 156. - II	II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma.	13378	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Alteração	#####	Outros	Art. 157	Art. 157. I %u2013 nos casos em que a cobrança não supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária: Sanção: advertência; %u2013 multa de 15.000,00 (quinze mil reais); II %u2013 nos casos em que a cobrança supere o valor de 1 (uma) contraprestação pecuniária e não seja maior que 3 (três) contraprestações pecuniárias: Sanção: advertência; %u2013 multa de 45.000,00 (quarenta e cinco mil reais);	Padronização do novo normativo em prever a sanção de advertência para todas as infrações com infrações com sanção pecuniária igual ou inferior a R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), atendendo o aprimoramento de proporcionalidade e razoabilidade relacionado à gravidade da infração conforme exposição dos motivos da norma	13379	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A sanção proposta mostra-se compatível com a respectiva conduta. O instituto da advertência não pode ser usado de forma excessiva. Por isso a pertinência e tecnicidade regulatória de se definir quais as infrações que estão ou não sujeitas à aplicação de penalidade de advertência.
Exclusão	#####	Outros	Art. 157. ? Parágrafo único		O %u2013 descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u2013 in idem %u2013.	13380	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 158. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13381	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Exclusão	#####	Outros	Art. 159. ? Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13382	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	É possível que ocorra efeito de natureza coletiva nesse tipo de situação. Assim, tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º
Exclusão	#####	Outros	Art. 171 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13383	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Tal dispositivo está em total sintonia com o art. 90, § 9º, não havendo que se falar em bis in idem.
Exclusão	#####	Outros	Art. 172 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13384	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "os beneficiários", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações semelhantes foram feitas ao
Exclusão	#####	Outros	Art. 173 - Parágrafo único		O %u201Ccaput%u201D descreve infração coletiva, desta forma não há porque aplicar agravante por coletivização ocorre %u201Cbis in idem%u201D.	13385	Contribuição parcialmente acatada	Texto não incorporado	A presente infração, dada sua natureza, pode produzir efeitos de natureza coletiva. Todavia, parte da contribuição foi acatada apenas para fins de aprimoramento de redação. A expressão "beneficiários afetados", contida no caput, foi substituída por "o beneficiário". Outras modificações do tipo foram feitas ao longo
Alteração	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalizaã o	Exclusão da demanda improcedente para fins de cálculo do indicador INDFISC.	O modelo já pontua em excesso, tornando impossível permanecer nas fixas superiores. Para uma operadora de 500 mil de vidas que possui em média 249 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 4 demandas procedentes, menos de 1 ao mês, a rebaixam para a faixa B e 34 demandas procedentes, pouco mais de 5 ao mês, a requalificam para a faixa C.	13386	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Os pesos das demandas Improcedentes já são baixos, mas esta pontuação é necessária uma vez que, na maioria dos casos, não se consegue concluir pela inativação ou reparação logo no início da análise por falta de documentação ou explicações da operadora, gerando assim um custo operacional para a Agência no tratamento de tais demandas. Quanto as demandas Procedentes, a intensão com este indicador é incentivar o menor número possível de demandas procedentes, por esse motivo o indicador é sensível à quantidade de demandas procedentes.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Alteração	#####	Outros	Ficha Técnica do Indicador de Fiscalização	Redução do peso da demanda procedente assistencial para 0,5 (ao invés de 1) e não assistencial para 0,4 (ao invés de 0,7).	O modelo atual tem pesos elevados e que, quando calculados, tornam impossível à operadora permanecer em faixas elevadas. A título de exemplo, para uma operadora de 100 mil de vidas que possui em média 63 demandas distribuídas em RVIP, inativa e improcedente, e que alcança ao menos 75% de resultado positivo nos eixos protocolo e envio de informações, apenas 1 demanda procedente em seis meses a rebaixam para a faixa B e 7 demandas procedentes, pouco mais de 1 ao mês, a requalificam para a faixa C	13387	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	A demanda procedente é o estágio mais gravoso da análise da NIP, portanto é importante que tenha um peso bem relevante em relação aos demais. Quanto as operadoras com apenas uma demanda procedente mudarem a faixa, isso não deve ocorrer se ela estiver bem classificada nos demais componentes do indicador final
Exclusão	#####	Outros	Art. 21 - § 4º		Atualmente, a ANS questiona o beneficiário se o problema dele foi resolvido. O inciso dá a entender que o beneficiário deve contatar a ANS. Sugere-se que seja mantido o modelo atual em que a ANS questiona os beneficiários. Não se pode desconsiderar a assimetria na relação entre operadoras e beneficiários, o que deve ser mitigado pelo órgão regulador. A ANS deve manter o questionamento, por ser uma conduta que objetiva justamente mitigar a assimetria da relação e a hipossuficiência do consumidor.	13388	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	Texto do parágrafo idêntico ao contido na atual RN 388. Modelo permanece o mesmo.
Exclusão	#####	Outros	Art. 32		O agrupamento de demandas num auto só, com limite de R\$ 1.000.000,00 (um milhão), conforme previsto no §5º do artigo 35, vai conferir um valor irrisório às multas. Trata-se de uma medida que pode induzir negativas de cobertura de procedimentos de alto custo, pois ao agrupar diversas negativas de procedimentos de alto custo, o teto do auto é mantido em milhão. Além disso, esses autos são semestrais, o que agrava o quadro.	13389	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O limite a que se refere a contribuição tem como referência cada conduta infrativa e não o auto de infração. De qualquer forma, prejudicada a contribuição por conta da mudança de ótica do agrupamento.

Contribuições da Consulta Pública n.º 65

Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 3º	O agrupamento de demandas num auto só, com limite de R\$ 1.000.000,00 (um milhão), conforme previsto no §5º do artigo 35, vai conferir um valor irrisório às multas. Trata-se de uma medida que pode induzir negativas de cobertura de procedimentos de alto custo, pois ao agrupar diversas negativas de procedimentos de alto custo, o teto do auto é mantido em milhão. Além disso, esses autos são semestrais, o que agrava o quadro.	13390	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O limite a que se refere a contribuição tem como referência cada conduta infrativa e não o auto de infração. De qualquer forma, prejudicada a contribuição por conta da mudança de ótica do agrupamento.
Exclusão	#####	Outros	Art. 35 - § 5º	O parágrafo 5º apresenta o maior potencial de dano à regulação de toda a norma. O que isto representa? O estabelecimento de um teto de pagamento de multa e a certeza de que as operadoras poderão negar coberturas e praticar outras irregularidades não pagando mais que um milhão de reais por semestre (ciclo de fiscalização).	13391	Contribuição não acatada	Texto não incorporado	O limite a que se refere a contribuição tem como referência cada conduta infrativa e não o auto de infração. De qualquer forma, prejudicada a contribuição por conta da mudança de ótica do agrupamento.