

PROCESSO Nº: 33910.038994/2023-28

NOTA TÉCNICA Nº 4/2024/COESP/ASSNT-DIFIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS

**INTRODUÇÃO**

1. Em caráter preliminar, cumpre situar que na **Agenda Regulatória de 2023/2025** restou indicado pela Diretoria de Fiscalização o tema regulatório de melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários, estimulando os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário (<https://www.gov.br/ans/pt-br/acao-a-informacao/participacao-da-sociedade/agenda-regulatoria>). O tema liderado pela Diretoria de Fiscalização pode ser bem visualizado na imagem a seguir:

AGENDA REGULATÓRIA 2023-2025					
TEMAS REGULATÓRIOS					
Tema Regulatório	Descrição do tema	AIR	Desenvolvimento da proposta	Participação social	Deliberação final
 Melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários	Estimular os entes regulados a melhor desempenhar suas funções no relacionamento com o usuário. Pretende-se avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do Órgão Regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. Avaliação quanto a gradação de incentivos conforme comportamento da operadora não apenas no que se refere à taxa de Resolutividade NIP, mas que considere também aspectos que antecedem o rito.	4º tri/2023			

2. A ANS firmou um compromisso social de avaliar incentivos às operadoras e administradoras de benefícios a resolver demandas de beneficiários em fase prévia à intervenção do órgão regulador, por meio da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, prevenindo o registro de reclamações, que, em tese, poderiam ser evitadas. A alta taxa de resolutividade de demandas NIP é positiva, sem dúvidas, mas cabem considerações sobre aspectos que antecedem o rito. A escolha deste tema foi previamente submetida à processo de tomada de subsídios, conforme <https://www.gov.br/ans/pt-br/acao-a-informacao/participacao-da-sociedade/tomada-publica-de-subsidios-tps/tps-no-01>

3. O contexto desse tema regulatório foi melhor explorado nos documentos Nota Técnica nº 4/2023/DIRAD-DIFIS/DIFIS (2624072), Investigação do Problema Regulatório 1 (26899769) e Nota Técnica nº 1/2023/COESP/ASSNT-DIFIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS (2700573) como relatório de AIR, através dos quais promoveu-se o levantamento de informações, em um processo sistemático de análise baseado em evidências, e que agora poderá conduzir de forma encadeada a definição de um segundo problema regulatório e ensaiar os possíveis impactos das ações para o alcance dos objetivos pretendidos.

4. Assim, para melhor enquadramento dos projetos, classifica-se o projeto que cuida das centrais de atendimento da operadora, já em debate com a sociedade, como primeiro subtema do Tema da Diretoria de Fiscalização previsto na Agenda Regulatória 2023/2025. Enquanto isso o escopo do presente processo, que pretende rediscutir a forma de fiscalização da ANS, enquadra-se como o segundo subtema desse item da Agenda. Ambos guardam plena conexão com o tema em apreço, uma vez que buscam diminuir os conflitos existentes no setor com maior eficiência, corroborando para a melhoria do relacionamento entre operadoras e beneficiários.

5. Apresentado o breve histórico do processo regulatório, com base nos estudos realizados, a presente Nota abordará aspectos exigidos pelos artigo 10 c/c do art. 12 da RN nº 548/22<sup>1</sup> para que seja submetido à Audiência Pública, autorizada na Ata de Reunião - DICOL 599 (SEI nº 28335296). Posteriormente, a partir dos subsídios coletados com as participações pretende-se consolidar o relatório de AIR, a fim de submeter à Diretoria Colegiada dando prosseguimento ao processo.

**IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA REGULATÓRIO QUE SE PRETENDE SOLUCIONAR, COM A APRESENTAÇÃO DE SUAS CAUSAS E SUA EXTENSÃO**

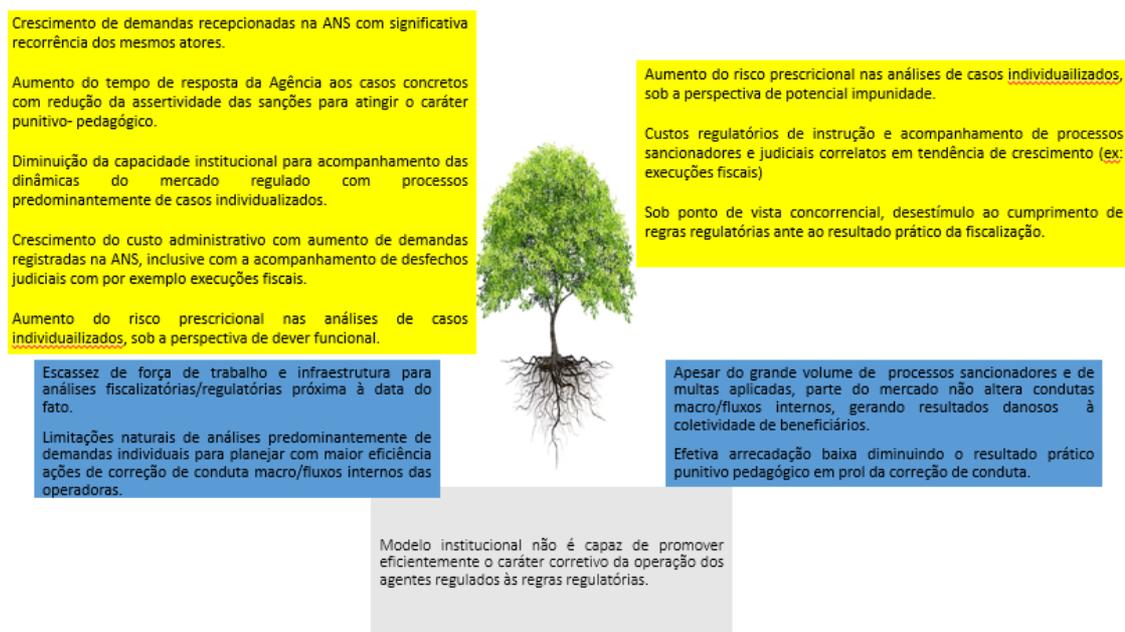
6. Sobre esse ponto, nos reportamos à Nota Técnica nº 3/2023/COESP/ASSNT-DIFIS/DIRAD-DIFIS/DIFIS (SEI 28279705) e a Investigação do Problema Regulatório (SEI nº 29194644), as quais são parte integrante do presente documento.

7. No que se refere às evidências para identificação do problema regulatório cabe retomar os principais pontos desenvolvidos na Investigação do Problema Regulatório (SEI nº 29194644):

- Crescimento significativo nos últimos anos no número de reclamações recepcionadas pela ANS, dados que revelam ainda tendência de aumento;
- Aumento significativo, ano a ano, do número de reclamações recebidas pela ANS, com estabilidade da Taxa de Resolutividade NIP evidenciando que a NIP pode estar sendo tratada como uma extensão dos SACs/centrais de atendimento das operadoras;
- Considerando que a NIP é um processamento eletrônico, o crescimento do passivo com aumento do tempo médio de análise, ocorre um maior desconhecimento pelo órgão regulador daquilo que vem ocorrendo no mercado (Assimetria Regulatória);
- Perda da tempestividade do tratamento do caso concreto com aplicação da sanção com a evolução do tempo médio;
- Em desdobramento ao item anterior, risco crescente da ocorrência sistêmica de prescrição trienal, diminuindo a capacidade de resposta fiscalizatória da Agência às infrações praticadas pelos agentes regulados;
- Considerando o percentual da arrecadação frente ao montante de multas aplicadas quase constante; considerando o percentual de multa aplicada x receita total das operadoras, infere-se que há indícios de que as operadoras adotam estratégias relacionadas à efetiva arrecadação de multas, o que depõe contra a assertividade da aplicação;
- Há um número significativo dos mesmos agentes performando na listagem ao longo dos anos estudados, denotando um possível baixo poder coercitivo regulatório para correção das condutas infrativas, apesar do grande volume de processos sancionadores e grande valor de multas aplicadas; e
- Percentual elevado e quase constante ao longo dos anos da concentração das demandas e de multas no bloco das 20 operadoras mais demandadas.

8. O problema regulatório encontra-se descrito na Nota de análise que o investigou (SEI nº 29194644) e foi sintetizado como "uma falha do modelo institucional de promover eficientemente o caráter corretivo da operação dos agentes regulados às regras regulatórias".

9. Vale a pena dentro desse contexto, rememorar a construção da árvore de problemas, método adotado para definição do problema regulatório, na forma do do doc. SEI referenciado. Assim, na ilustração abaixo, enumeram-se ao lado das folhas da árvore as consequências vislumbradas, e nas raízes as causas, sendo a principal o problema regulatório e as laterais as causas secundárias.



## IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES ECONÔMICOS, DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PRESTADOS E DOS DEMAIS AFETADOS PELO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO

10. Item abordado na Investigação do Problema Regulatório (SEI nº29194644), sendo pertinente apresentar as considerações novamente tendo em vista o caráter de consolidação do

presente documento.

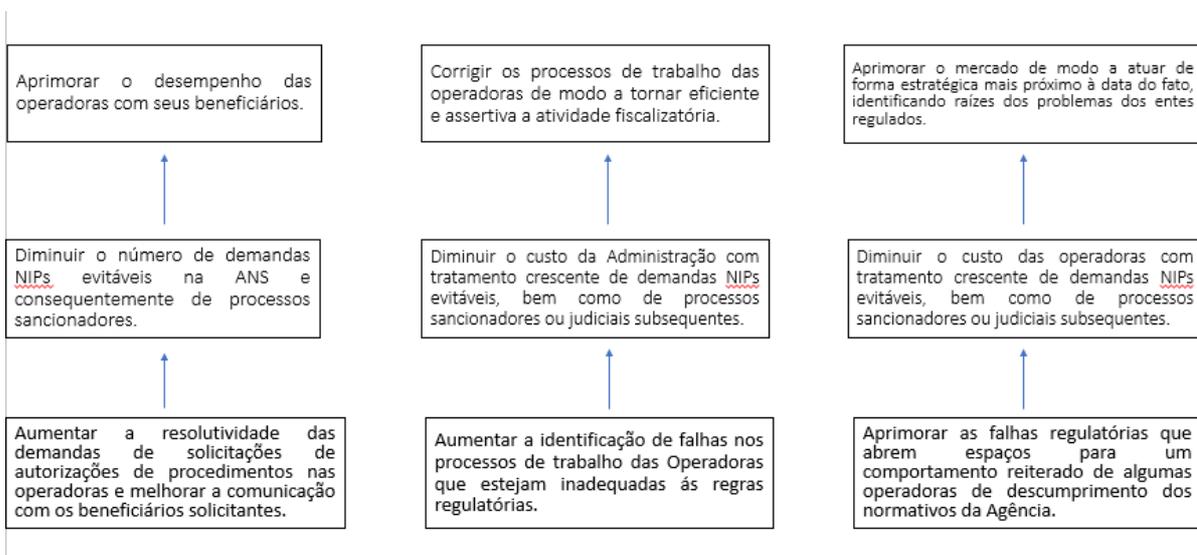
- 11. O agente mais afetado é o beneficiário, sem descuido de se observar que as suas famílias também se envolvem nesse processo de resistência indevida das operadoras contratadas.
- 12. Considerando que a realização de um procedimento perpassa por uma cadeia produtiva, os prestadores de serviço que dependem das autorizações para deflagrarem suas atividades são impactados e, por vezes, acompanham esses desfechos inclusive em juntas médicas ou odontológicas.
- 13. As próprias operadoras são afetadas, uma vez que essas demandas negadas indevidamente, ou mal comunicadas com seus clientes, acabam desgastando essa relação e gerando custos adicionais com processos de trabalho evitáveis.
- 14. A administração pública é afetada em seus processos de trabalho, uma vez que o modelo atual se torna inviável num cenário preditivo, especialmente pela ocorrência da prescrição dos processos sancionadores, bem como retira dela a capacidade de enxergar as melhores e mais eficazes medidas fiscalizatórias aptas a correção do mercado.
- 15. Em relação ao porte e classificação das operadoras, parâmetros exemplificativos descritos no § 2º do art.9º da RN nº 548/2022<sup>2</sup> com conteúdo de ordem geral. Isso não impede de em etapas vindouras, avaliar a existência ou não de determinadas particularidades de entes regulados quanto à melhor conformação para o enfrentamento do problema regulatório identificado.

### IDENTIFICAÇÃO DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL QUE AMPARA A ATUAÇÃO DA ANS QUANTO AO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO

- 16. Como se pode denotar a partir da análise, a ANS possui um consolidado espaço de competência normativa para regular as condutas infrativas e o modelo de atuação fiscalizatória.
- 17. No uso das atribuições que lhe confere o art. 4º, incisos XXIX, XXX e XLI, alínea f e §1º da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, e conforme os artigos 25, 27 e 29 da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998,<sup>3</sup> a ANS pode dispor sobre a matéria, conforme dispositivos citados nas Resoluções Normativas nº 483 e 489, ambas de 2022.
- 18. Essas balizas legais serão submetidas à Procuradoria Federal junto à ANS, que fará o controle de legalidade em momento oportuno de entrega no âmbito desse processo regulatório.

### DEFINIÇÃO DOS OBJETIVOS A SEREM ALCANÇADOS

19. O quadro de objetivos foi apresentado na Nota de Investigação do Problema Regulatório (SEI nº29194644) cabendo reprisá-lo nesta oportunidade. Assim, tomando-se por premissa conceitual que os fins que se pretende alcançar compõem os objetivos fundamentais e os meios de alcançá-los os objetivos-meio, a seguir representam-se na linha superior os objetivos fundamentais e nas linhas abaixo os objetivos-meio. Ainda para melhor elucidação da completude do quadro, foram sintetizados aspectos gerais (primeira coluna), aspectos relacionados à Administração (segunda coluna) e ao próprio setor regulado (terceira coluna).



20. Sobre os objetivos listados, é possível estabelecer vínculo cristalino com diversos objetivos estratégicos da ANS para o ano 2021/2024, conforme quadro abaixo:

## Quadro 2 – Objetivos Estratégicos

DIMENSÃO	OBJETIVO ESTRATÉGICO	DESCRIÇÃO
Resultados Institucionais	Garantir o acesso do beneficiário aos serviços de saúde suplementar	Garantir que o beneficiário tenha acesso aos serviços de saúde suplementar, de acordo com a legislação vigente, garantindo que sejam cumpridas todas as obrigações contratadas e suas complementações.
	Promover ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde suplementar	Modular a atividade regulatória considerando o comportamento dos entes regulados, promovendo um ambiente regulatório que favoreça a concorrência e o desenvolvimento do setor de saúde com eficiência e sustentabilidade.
	Induzir a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo setor de saúde suplementar	Zelar pela qualidade dos serviços prestados na saúde suplementar, por meio de programas de indução e avaliação da qualidade em saúde e da adoção de modelos de atenção à saúde e de remuneração baseada em valor.
	Zelar pela sustentabilidade e equilíbrio do setor de saúde suplementar	Promover o equilíbrio no relacionamento entre beneficiários, operadoras e prestadores e realizar o monitoramento econômico-financeiro com vistas a assegurar a solvência das operadoras.
Processos Internos	Qualificar o processo regulatório	Direcionar esforços para consolidar a implementação de boas práticas regulatórias, que contemple a Agenda Regulatória, AIR, ARR e revisão do estoque regulatório, em conformidade com as melhores práticas reconhecidas nacional e internacionalmente.
	Fortalecer medidas de mediação e resolução de conflitos do setor	Direcionar esforços para ampliar e aprimorar ações preventivas e fiscalizatórias, contemplando medidas de mediação com vistas à redução dos conflitos.
	Reduzir a assimetria de informações na saúde suplementar	Reduzir a assimetria de informação por meio do incremento de tecnologias e ferramentas que possibilitem a melhor coleta, tratamento e disponibilização de dados com vistas a aprimorar a regulação e ampliar o acesso a informações adequadas as partes envolvidas.
	Fortalecer a integração do setor de saúde suplementar com as políticas de saúde do país	Fortalecer e direcionar esforços para aprimorar a integração da saúde suplementar ao sistema nacional de saúde por meio das ações com ênfase na cooperação e no compartilhamento de tecnologias, modelos, dados e informações.

Fonte: [https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/transparencia-institucional/planejamento\\_estrategico\\_2021-2024\\_2a\\_edicao\\_r7\\_final.pdf](https://www.gov.br/ans/pt-br/arquivos/acesso-a-informacao/transparencia-institucional/planejamento_estrategico_2021-2024_2a_edicao_r7_final.pdf)

### DESCRIÇÃO DAS ALTERNATIVAS POSSÍVEIS AO ENFRENTAMENTO DO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO, CONSIDERADAS AS OPÇÕES DE NÃO AÇÃO, DE SOLUÇÕES NORMATIVAS E DE, SEMPRE QUE POSSÍVEL, SOLUÇÕES NÃO NORMATIVAS

21. Em um primeiro passo dessa etapa de enumeração de alternativas, descartam-se as soluções não normativas, uma vez que a atuação fiscalizatória é moldada por normatividade sem maiores espaços para decisões regulatórias distintas da fixação de comandos normativos pré-determinados.

22. Assim sendo, por lógica, se estabelecerá as alternativas normativas possíveis de implementação nas atuais RNs nº 483/22 e 489/22 que contribuam como medidas eficazes de enfrentamento do problema regulatório.

23. Metodologicamente é importante trazer precisão aos objetivos fundamentais<sup>4</sup> respondendo aos seguintes parâmetros:

- **Quais são os objetivos que a decisão tem que alcançar?** Essa resposta foi objeto de tópico próprio, imediatamente anterior ao presente.

- **Contexto de decisão:** crescimento das demandas de reclamação de beneficiários recepcionadas no âmbito da NIP e aumento de processos sancionadores, sem modificações de condutas dos regulados.

- **Objeto da decisão:** aprimoramento das estratégias fiscalizatórias, tornando as ações da ANS mais efetivas na mudança de conduta dos entes regulados.

- **Direção preferencial:** aumentar a resolutividade das demandas dos beneficiários no âmbito do SAC/central de atendimento dos entes regulados, bem como alterar as falhas dos processos internos das operadoras a partir de foco que vai além de casos individuais.

- **Quais as metas mínimas que a decisão deve atingir?** Tentar reduzir o quantitativo de demandas de reclamações recepcionadas na NIP e, conseqüentemente, de instauração de processos sancionadores. E corrigir falhas do mercado regulado de forma mais assertiva.

- **Quais os KPIs que serão utilizados para acompanhar a eficiência da regulação?** O Índice Geral de Reclamações - IGR e o número absoluto de demandas cadastradas na NIP são os indicadores mais importantes para analisar e avaliar a gestão desse projeto, sem prejuízo de eventual avaliação quanto a outro meio de monitoramento.

24. A partir dessas premissas, desenham-se a seguir as alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório, sendo consideradas aquelas em que, previamente, passariam pelo crivo prévio de impacto em tecnologia da informação - TI. Hoje os recursos de pessoal e orçamentários nessa seara são bastante limitados, razão pela qual seria ineficiente prever alternativas que demandassem grandes impactos em sistemas. Também sob esse aspecto foi também considerado o cronograma da Agenda Regulatória, bem como o compromisso do órgão regulador em prever hipóteses que são exequíveis considerando o atual ambiente regulatório.

25. Ademais, encontra-se em andamento outras iniciativas que buscam medidas de melhoria do atual cenário como o projeto de implementação da inteligência artificial nas análises dos casos concretos registrados na ANS, em Parceira promovida pela Financiadora de Estudos e Projetos (Finep), Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) e Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Não foram desconsideradas para formatação das opções.

26. As alternativas vislumbradas são as seguintes. Adota-se, um nome mais simplificado para identificação, sendo melhor explicitadas nos tópicos seguintes. **Como preliminar de mérito, esclareça-se que em todos os cenários está contemplada a fase de mediação eletrônica em caráter pré-processual, devendo a operadora demonstrar de forma inequívoca a resolução do conflito junto ao beneficiário em 5 (cinco) dias úteis ou 10 (dez) dias úteis, conforme a natureza da demanda, se assistencial ou não assistencial.**

27. **Também não se tem como premissa alterar pilares do Procedimento Administrativo Preparatório - PAP, que, predominantemente, apura indícios de condutas infrativas em que não haja beneficiário identificado, sem prejuízo de posterior aprimoramento em fase pós alternativa regulatória eleita. Também como preliminar não se pretende rediscutir o alicerce das representações dentro do contexto do modelo adotado, que cuidam de repressões a infrações cujo o bem jurídico regulado é atinente a monitoramento de aspectos regulatórios com expertise de condução por outras Diretorias.**

28. **Outra preliminar de mérito ao debate sobre as alternativas é o fato de a Diretoria de Fiscalização da ANS ter prerrogativa legítima de enquadrar ações fiscalizatórias não previstas ordinariamente, não importando o modelo adotado, no espírito da previsão hoje já existente no art. 56 da RN 483/2022, in verbis:**

*Art. 56. Independentemente do enquadramento de qualquer operadora nos fluxos processuais definidos nesta 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 indícios de anormalidades ou desequilíbrios, bem como em caso de relevante descumprimento das normas legais e regulamentares que regem o setor de saúde suplementar.*

- ALTERNATIVA 1 - **STATUS QUO:**

- ALTERNATIVA 2: **AÇÕES EXCLUSIVAMENTE PLANEJADAS, SEM ANÁLISES INDIVIDUAIS DOS CASOS NÃO RESOLVIDOS:**

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

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

#### DESCRIÇÃO DAS ALTERNATIVAS IDENTIFICADAS

29. **ALTERNATIVA 1 STATUS QUO** descrita a partir de sua própria tradução para o português: estado atual. Em resumo, as ações de fiscalização são muito concentradas no fluxo eletrônico da NIP que apresenta uma performance excelente ao longo de anos de resolutividade. Entretanto, o quantitativo de casos concretos não solucionados vem superando a capacidade institucional de entrega de análise pela equipe da fiscalização da ANS. Outra ação fiscalizatória normatizada é a Intervenção Fiscalizatória, como expoente da fiscalização proativa, que foi suspensa por decisão colegiada por conta da saturação do seu indicador, conforme deliberado nas 586ª e 593ª Reunião Ordinária de Diretoria Colegiada, no ano de 2023, mantida a regular execução dos processos de Intervenção Fiscalizatória instaurados em ciclos anteriores. Sua lacuna vem sendo ocupada hoje por Projeto Piloto de Ações Planejadas Focais -APFF<sup>5</sup>.

30. **ALTERNATIVA 2: AÇÕES EXCLUSIVAMENTE PLANEJADAS, SEM ANÁLISES INDIVIDUAIS DOS CASOS NÃO RESOLVIDOS** Considerando o esgotamento da capacidade institucional de produzir análises individuais de cada caso concreto que passa pelo processamento da mediação eletrônica após o registro de uma reclamação e não logra resolução entre as partes interessadas, é possível se cogitar uma reforma da estratégia de fiscalização de modo a se promover mudança que venha a extinguir totalmente a análise caso a caso, passando a fiscalização se focar exclusivamente em ações planejadas/estratégicas.

31. Essa alternativa, próxima à estratégica de fiscalização adotada por outros órgãos reguladores, traz consigo a necessidade de reavaliação mais profunda da estrutura de tipos infrativos, sendo que hoje na ANS a aplicação predominante é sob um viés de casos concretos individualizados.

32. **ALTERNATIVA 3: MODELO ATUAL COM AUMENTO DAS SANÇÕES PECUNIÁRIAS:** Outra alternativa regulatória aventada seria reformar os tipos infrativos que tem caráter de tutela individual para incrementar a punição, visando a corrigir os comportamentos dos agentes do mercado regulado pela maior punitividade com a expectativa de que com essa ação os casos concretos individuais sejam diminuídos paulatinamente.

33. A teoria por trás dessa alternativa é na linha que se dobrar, triplicar as sanções previstas nos tipos infrativos, tornando mais rigorosa a sanção, há mais chances de alteração de conduta do ente regulado.

34. **ALTERNATIVA 4: MODELO HÍBRIDO - MANUTENÇÃO PARCIAL DAS ANÁLISE INDIVIDUAIS COM AÇÕES PLANEJADAS** Essa opção é construída partindo da ideia de que o modelo de ação fiscalizatória individual não pode ser completamente superado, dada a importância da manutenção alta do indicador de resolutividade em todas as suas concepções (tanto a que mede a inativação de demandas já na fase eletrônica do rito, quanto a que mede as finalizações demandas

após o analista NIP avaliar o que não foi inativado na fase eletrônica anterior. Assim, a premissa dessa alternativa é que todos os casos concretos tenham chances de entrar no fluxo de apuração individuais por meio do processo sancionador consagrado no status quo.

35. Por outro lado, o quantitativo desses processos de análises individualizadas terá que ser racionalizado, dada as limitações orçamentária, de recursos humanos, dentre outras, de modo que um Plano Amostral estatisticamente desenvolvido alinharia a capacidade de entrega institucional de análises de casos individuais, intensificando, em outra frente, as ações planejadas/estratégicas, conforme experiência adquirida do projeto piloto em andamento da fiscalização da APFF, que vem substituindo a Intervenção Fiscalizatória, por conta da sua suspensão.

36. Em síntese, essa opção pode ser classificada como um meio termo, dentre as anteriores, pois prima por manter as virtudes atuais das ações fiscalizatórias com os ajustes finos necessários.

## **EXPOSIÇÃO DOS POSSÍVEIS IMPACTOS DAS ALTERNATIVAS IDENTIFICADAS, INCLUSIVE QUANTO AOS SEUS CUSTOS REGULATÓRIOS**

### **ALTERNATIVA 1 - STATUS QUO:**

37. A manutenção do *status quo*, aqui entendida como manutenção das RNs nº 483/22 e 489/22 na forma que se encontram. Os impactos dessa alternativa, além dos atuais, são mensurados nos estudos do presente processo, especialmente na contextualização do problema regulatório. Há uma situação de esgotamento da capacidade institucional de entrega de análise de casos individuais que demanda reflexão e inovação do atual modelo, logo com limitações sobre o aspecto de força de trabalho/recursos disponíveis, com provável extinção de processos sancionadores por prescrição administrativa, que traria impacto tanto sob a ótica dos custos administrativos quanto sob a ótica dos custos regulatórios, com tendência de ineficiência administrativa na repressão de infrações.

38. Além disso, verifica-se o crescimento da distância entre a data do fato e a data da apuração, item absolutamente sensível nos dias atuais e que dificulta a eficiência fiscalizatória. Rememora-se que a lógica adotada hoje na normatização é a obediência à ordem cronológica das demandas, salvo motivação expressa.

39. Como já sinalizado, a parte positiva do *status quo* é o trabalho de indução feito pela Agência em prol da mediação eletrônica do conflito em fase pré-processual, oportunizando a operadora solucioná-lo junto ao beneficiário em prazos curtos, evitando que a demanda passe de fase. A alta taxa de resolutividade é um vetor que se pretende manter, por isso a preliminar do item 33 no sentido que todas as alternativas devem considerar a manutenção desse importante aspecto regulatório.

### **ALTERNATIVA 2: AÇÕES EXCLUSIVAMENTE PLANEJADAS, SEM ANÁLISES INDIVIDUAIS DOS CASOS NÃO RESOLVIDOS:**

40. Essa alternativa possui um potencial significativo de ajustar o custo regulatório e administrativo com a atuação exclusivamente com ações planejadas, sem análises em concreto de cada demanda individualizada, ainda que toda reclamação sirva de insumo para sua realização. Imperiosa a necessidade de revisão dos tipos infracionais e atuação focada sob um viés mais macro de correção de conduta, que atenderia preceitos da teoria de regulação responsiva.

41. Um limitador a ser destacado é o teto legal previsto no art. 27 da Lei nº 9.656/1998, que preconiza não ser possível aplicação de multa por fato gerador superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), embora possa ser compatibilizado por meio de definição de ciclos fiscalizatórios e outros instrumentos. Por outro lado, se mitiga o risco de ocorrência de prescrição administrativa. Estima-se que haverá menos processos sancionadores, gerando menores custos com contratação, como por exemplo, serviços de acompanhamento jurídico para o mercado regulado. Desse modo, sopesando os pontos listados, há uma zona de incerteza quanto ao volume financeiro de multas aplicadas nos agentes regulados, que dependerão do comportamento destes. Considerando as variáveis postas, não é possível mensurar antecipadamente tendência de influência no percentual de resolutividade da fase eletrônica na NIP.

42. Em relação a custo administrativo o principal aspecto positivo é o fato de maior governança em relação a recursos humanos disponíveis, que não precisariam concentrar esforços nas análises de casos concretos, passando a direcionar o foco total para a correção de condutas macro do ente regulado. É esperado nesse cenário, na linha da fiscalização responsiva, que operadoras com poucas reclamações ou dentro de determinadas faixas de desempenho não atendem critérios de elegibilidade para ação planejada, sem que se abra mão do monitoramento contínuo ou supervisão, sendo outro elemento relevante para o debate de custos administrativos e regulatórios.

### **ALTERNATIVA 3: MODELO ATUAL COM AUMENTO DAS SANÇÕES PECUNIÁRIAS:**

43. Essa alternativa possui uma antiga estratégia fiscalizatória que nutre a esperança de que o Administrado irá alterar sua conduta pela possibilidade de ser punido pelo órgão fiscalizador (caráter preventivo da sanção). Assim, essa opção regulatória carrega um aumento da coercibilidade do poder de polícia, de forma a inibir o regulado a não cometer ações irregulares em face às normas da Agência.

44. Há um aspecto que não pode deixar ser mencionado, qual seja, a não garantia dos efeitos das multas aplicadas, como por exemplo, sua efetiva arrecadação. Há muitas variáveis nesse sentido que saem da governança da ANS, como por exemplo, derivadas da legislação federal sobre parcelamentos, sistema constitucional de acesso ao Poder Judiciário contra decisões administrativas, dentre outros. Dentro dessa linha, também não é possível estimar se as operadoras mudarão o

comportamento a partir da função pedagógica da multa, cabendo lembrar que hoje a tabela de valores aplicados a título de multa gira em torno de meio bilhão por ano e não tem mudado comportamento. Outro ponto relevante para discussão é o fato da necessidade de arbitramento que passe no crivo da proporcionalidade e na adequação entre os meios e fins.

45. Com efeito, cabe cautela na equiparação do valor das multas como custo regulatório dentro do presente contexto, uma vez que ela somente é aplicada em caso de descumprimento da legislação, o que pode ser evitado. Não se trata de nova obrigação de fazer, essa sim à altura de um debate mais fiel sobre custo regulatório. Da mesma forma cautelosa, há limites quanto à previsão se haverá mais ou menos processos sancionadores, em virtude do aumento do potencial punitivo. Por efeito cascata não se tem como garantir proximidade de apuração à data do fato, pois possível diminuição de processos estará nas mãos do ente regulado, conforme a estratégia que lhe convém. Taxa de resolutividade no âmbito da mediação eletrônica tende a se manter estável.

#### **ALTERNATIVA 4: MODELO HÍBRIDO - MANUTENÇÃO PARCIAL DAS ANÁLISE INDIVIDUAIS COM AÇÕES PLANEJADAS:**

46. Estima-se que os impactos de custo administrativo tendem a ser racionalizados com uma maior governança das entregas pela DIFIS, ou seja, dado que o Plano Amostral de demandas individuais teria como pressuposto atender a critério que meça a capacidade de força de trabalho das equipes. Ademais, as outras demandas não tratadas individualmente estarão contempladas como insumos de ações planejadas. Assim, entende-se que os custos administrativos serão mantidos mais constantes.

47. Quanto aos custos regulatórios, como as operadoras terão menos processos individuais, provavelmente, esses custos serão diminuídos ao longo do tempo, ainda mais se efetivas as ações macro que seguem concomitantemente. Nessa linha, lembre-se que nessa alternativa se pretende incorporar as evidências positivas do Projeto da APFF, especialmente, os diagnósticos de falhas nos processos das operadoras, que propiciarão uma oportunidade de melhorias internas que podem ser virtuosas para melhorias dos custos. Tal como a alternativa 2, está na linha de preceitos da fiscalização responsiva, considerando as particularidades do setor de saúde suplementar.

48. O quantitativo de demandas do Plano Amostral de demandas individuais também consideraria critério de proporcionalidade, sem prejuízo da premissa já posta que todos os casos concretos tenham chances de entrar no fluxo de apuração individuais por meio do processo sancionador consagrado no status quo. Todos os entes regulados estariam sujeitos a entrar no Plano Amostral de demandas individuais, contudo a representatividade deve levar em conta critério de proporcionalidade de forma que operadoras com mais reclamações tenham mais demandas analisadas e operadoras com menos reclamações tenham menos demandas representadas na amostra. Esse é outro aspecto importante para fins de custos administrativos e regulatórios. Espera-se que o ente regulado não mude o percentual de resolutividade na mediação de conflitos no âmbito da NIP, justamente por conta da premissa anterior de que toda demanda pode ser elegível ao Plano Amostral.

49. Esclareça-se para esse cenário, no que se refere a ações planejadas, é esperado também que operadoras com poucas reclamações ou dentro de determinadas faixas de desempenho não sejam elegíveis, sem que se abra mão do monitoramento contínuo ou supervisão, sendo mais um aspecto a ser considerado.

50. Em relação ao tempo de resposta institucional, a previsão é que a ANS será capaz de analisar demandas mais próximas da data do fato com indícios de irregularidade regulatória, tornando viável que as medidas aventadas sejam mais assertivas para correção do regulado ao trilhar das regras estipuladas pela ANS, e por conseguinte, a expectativa de melhoria de atendimento no tratamento de saúde dos beneficiários.

#### **MAPEAMENTO DA EXPERIÊNCIA INTERNACIONAL QUANTO ÀS MEDIDAS ADOTADAS PARA A RESOLUÇÃO DO PROBLEMA REGULATÓRIO IDENTIFICADO**

51. As abordagens internacionais sobre estratégias e metodologias de como se promovem as fiscalizações são diversas. A OCDE propõe em duas publicações um kit de ferramentas para ajudar ao desenvolvimento de países nessa seara. Na publicação *OECD - Regulatory Enforcement and Inspections Toolkit*<sup>6</sup>, listou-se princípios de boas práticas para *enforcement* e fiscalização da regulação, a fim de permitir aos Estados as identificações de virtudes e fraquezas e desenvolver seus níveis de desenvolvimento. Representam o norte do que se denomina fiscalização responsiva.

52. No documento são apresentados 12 critérios em um *checklist* que possuem correspondência com boas práticas delineadas, sendo eles, numa versão de tradução livre, os seguintes:

**Fiscalização (*enforcement and inspections*) baseada em evidências:** A execução regulatória e as inspeções (fiscalização) devem ser baseadas em evidências e em informação: decidir o que e como fiscalizar deve se basear em dados e evidências, devendo os resultados serem regularmente avaliados.

**Seletividade:** O cumprimento das regras deve, sempre que possível, ser deixadas sob às forças dos atores setoriais e à sociedade: a fiscalização das regras não podem ocorrer em todos os lugares e abordar tudo, pois há muitas outras formas de alcançar os objetivos de conformidade regulatória.

**Foco no risco e na proporcionalidade:** A fiscalização deve ser baseada no risco e na proporcionalidade: a frequência das ações fiscais e os recursos utilizados devem ser proporcionais ao nível de risco, e fiscalização deve visar à redução do risco real representado pelas práticas infrativas.

**Regulação responsiva:** A fiscalização deve basear-se em princípios de "regulação responsiva", ou seja, as ações de fiscalização devem ser moduladas em função do perfil do regulado e de comportamentos específicos.

**Visão de longo prazo:** A fiscalização deve ser norteada por mecanismos institucionais de regulação com objetivos claros e uma estratégia de longo prazo.

**Coordenação e consolidação:** As funções de fiscalização devem ser coordenadas e, quando necessário, consolidadas: menos duplicações e menos sobreposições garantirão uma melhor utilização dos recursos públicos, minimizarão a carga sobre assuntos regulamentados e maximizarão a eficácia.

**Transparência:** As estruturas de governança e as políticas de recursos humanos para a fiscalização devem apoiar a transparência, o profissionalismo e a gestão orientada para os resultados. A fiscalização deve ser independente da influência política e os esforços de promoção da conformidade devem ser recompensados.

**Integração da informação:** As tecnologias de informação e comunicação devem ser utilizadas para maximizar o foco nos riscos, promover a coordenação e a partilha de informações e garantir uma utilização ótima dos recursos.

**Processo claro e justo:** A autoridade regulatória deve garantir que as regras e processos de fiscalização sejam claros. É necessário adotar normatização coerente para organizar a fiscalização e a aplicação da lei, e os direitos e obrigações dos funcionários e das empresas devem ser claramente articulados.

**Promoção da conformidade regulatória:** A transparência e a conformidade devem ser promovidas pela utilização de instrumentos apropriados, tais como orientações e listas de verificação.

**Profissionalismo:** Os fiscais devem ser treinados e gerenciados para garantir profissionalismo, integridade, consistência e transparência. Isto requer uma formação substancial centrada não apenas em competências técnicas, mas também em competências genéricas de fiscalização, e diretrizes oficiais para os fiscais, para ajudar a garantir consistência e justiça.

**Foco no resultado:** Os reguladores e o sistema de fiscalização como um todo devem apresentar os níveis de desempenho esperados pelos atores setoriais, em termos de satisfação, eficiência (benefícios/custos) e eficácia global (segurança, saúde, proteção ambiental etc.).

53. Com efeito, essa linha fiscalizatória mais moderna vem sendo debatida, não por caso, a participação desta Agência no 2º Fórum das Agências Reguladoras Nacionais realizado no ano de 2023 (<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-participa-do-2o-forum-das-agencias-reguladoras-nacionais>), com essa abordagem. Na ocasião foi promovida assinatura do que se denominou carta de intenções por uma fiscalização mais moderna, com foco no resultado (documento SEI 28280079). A referida carta contém diversos preceitos da publicação referenciada da OECD.

54. Em que pese essas recomendações precisem ser filtradas a partir de todo o arcabouço legal interno e customizadas às particularidades do setor de saúde suplementar, é importante verificar a existência de caminhos norteadores que podem ser aproveitados e adaptados para o desenvolvimento da fiscalização das normas pela ANS para enfrentamento do problema regulatório descrito.

#### CONCLUSÃO PRELIMINAR COMPATÍVEL COM A PRESENTE ETAPA PROCESSUAL

55. Como planejado a Audiência Pública 43, de 29 de maio de 2024, (SEI nº 29708221), será a oportunidade de coletar subsídios e promover o debate sobre a avaliação preliminar da Diretoria de Fiscalização da ANS acerca de cenários de modelos de fiscalização para o setor de saúde suplementar vislumbrados e potenciais desdobramentos. Em compasso lógico, esse relatório de Análise de Impacto Regulatório ainda não está concluído e será necessariamente complementado, viabilizando a participação social efetiva na construção das premissas das opções possíveis, ensejando a melhor escolha capaz de trazer a máxima eficiência fiscalizatória possível.

56. Dessa forma, os demais itens a serem completados<sup>7</sup> se valerão da avaliação sobre a participação social para finalizar a análise das opções regulatórias e posteriormente compará-las no prosseguimento da AIR. Após o consequente relatório de Audiência Pública, nos termos do art. 12 da Lei n. 13.848/2019, será possível avançar de forma a amadurecer a análise e assim promover a melhor comparabilidade entre as alternativas e potenciais desdobramentos. Por isso a natureza preliminar da presente manifestação, reconhecidamente pendente de complemento, na linha das boas práticas de AIR que sinaliza para um documento em contínua avaliação e até revisão, se necessário.

57. À consideração superior.

**Pedro da Silveira Villela**

Coordenador de Estudos e Projetos

**Alex Urtado Abreu**

Coordenador de Assuntos Normativos e Institucionais

**Gustavo Junqueira Campos**

Assessor Normativo - DIFIS

De acordo. Encaminha-se à Diretora de Fiscalização.

**Marcus Teixeira Braz**

Diretor-Adjunto de Fiscalização

Aprovo a Nota Técnica, com prosseguimentos nos moldes sugeridos na sua conclusão preliminar.

**Eliane Aparecida de Castro Medeiros**  
Diretora de Fiscalização

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.

<sup>1</sup> Art. 10. Após o preenchimento do documento padrão de investigação do problema regulatório, devem ser realizadas as seguintes etapas: I – descrição das alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório identificado, consideradas as opções de não ação, de soluções normativas e de, sempre que possível, soluções não normativas; II – exposição dos possíveis impactos das alternativas identificadas, inclusive quanto aos seus custos regulatórios; III – considerações referentes às informações e às manifestações recebidas para a AIR em eventuais processos de participação social ou de outros processos de recebimento de subsídios de interessados na matéria em análise; IV – mapeamento da experiência internacional quanto às medidas adotadas para a resolução do problema regulatório identificado; V – Identificação e definição dos efeitos e riscos decorrentes da edição, da alteração ou da revogação do ato normativo; VI – comparação das alternativas consideradas para a resolução do problema regulatório identificado, acompanhada de análise fundamentada que contenha a metodologia específica escolhida para o caso concreto e a alternativa ou a combinação de alternativas sugerida, considerada mais adequada ao enfrentamento do problema regulatório e ao alcance dos objetivos pretendidos; e VII – descrição da estratégia para implementação da alternativa sugerida, acompanhada das formas de monitoramento e de avaliação a serem adotadas e, quando couber, avaliação quanto à necessidade de alteração ou de revogação de normas vigentes. § 1º No que se refere a descrição da estratégia prevista no inciso VII deste artigo, devem ser elencadas as unidades organizacionais da ANS envolvidas na implementação, se haverá necessidade de preparação de equipes ou sistemas de informação, estimando o tempo necessário, o plano de comunicação interno e externo correspondente à medida a ser adotada, e a necessidade de interação da ANS com outros entes, órgãos ou entidades da Administração Pública ou com entidades da sociedade civil. § 2º Sempre que for cabível, as análises incluirão avaliação do impacto das alternativas regulatórias na concentração de mercados relevantes, abrangendo análise de entrada e impacto na competição entre operadoras.

Art. 12. A AIR será concluída por meio de relatório que contenha: I - sumário executivo; II - identificação do problema regulatório que se pretende solucionar, com a apresentação de suas causas e sua extensão; III - identificação dos agentes econômicos, dos usuários dos serviços prestados e dos demais afetados pelo problema regulatório identificado; IV - identificação da fundamentação legal que ampara a atuação da ANS quanto ao problema regulatório identificado; V - definição dos objetivos a serem alcançados; VI - descrição das alternativas possíveis ao enfrentamento do problema regulatório identificado, consideradas as opções de não ação, de soluções normativas e de, sempre que possível, soluções não normativas; VII - exposição dos possíveis impactos das alternativas identificadas, inclusive quanto aos seus custos regulatórios; VIII - considerações referentes às informações e às manifestações recebidas para a AIR em eventuais processos de participação social ou de outros processos de recebimento de subsídios de interessados na matéria em análise; IX - mapeamento da experiência internacional quanto às medidas adotadas para a resolução do problema regulatório identificado; X - identificação e definição dos efeitos e riscos decorrentes da edição, da alteração ou da revogação do ato normativo; XI - comparação das alternativas consideradas para a resolução do problema regulatório identificado, acompanhada de análise fundamentada que contenha a metodologia específica escolhida para o caso concreto e a alternativa ou a combinação de alternativas sugerida, considerada mais adequada à resolução do problema regulatório e ao alcance dos objetivos pretendidos; e XII - descrição da estratégia para implementação da alternativa sugerida, acompanhada das formas de monitoramento e de fiscalização a serem adotadas e, quando couber, avaliação quanto à necessidade de alteração ou de revogação de normas vigentes. Parágrafo único. Na hipótese de a AIR apontar como alternativa mais adequada ao enfrentamento do problema regulatório uma medida normativa, o relatório de AIR deverá conter o prazo máximo para a sua verificação quanto à necessidade de atualização do estoque regulatório.

<sup>2</sup> Art. 9º (...) § 2º Na identificação de entes regulados devem ser consideradas características específicas tais como porte, classificação e tipos de atenção.

<sup>3</sup> Art. 4º. Compete à ANS:

(...)

XXIX - fiscalizar o cumprimento das disposições da [Lei nº 9.656, de 1998](#), e de sua regulamentação;

(...)

XXX - aplicar as penalidades pelo descumprimento da [Lei nº 9.656, de 1998](#), e de sua regulamentação;

(...)

XLI - fixar as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras de produtos de que tratam o [inciso I](#) e o [§ 1º do art. 1º da Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998](#), incluindo:

(...)

f) normas de aplicação de penalidades;

Art. 25. As infrações dos dispositivos desta Lei e de seus regulamentos, bem como aos dispositivos dos contratos firmados, a qualquer tempo, entre operadoras e usuários de planos privados de assistência à saúde, sujeitam a operadora dos produtos de que tratam o inciso I e o § 1º do art. 1º desta Lei, seus administradores, membros de conselhos administrativos, deliberativos, consultivos, fiscais e assemelhados às seguintes penalidades, sem prejuízo de outras estabelecidas na legislação vigente:

I - advertência;

II - multa pecuniária;

III - suspensão do exercício do cargo;

IV - inabilitação temporária para exercício de cargos em operadoras de planos de assistência à saúde;

V - inabilitação permanente para exercício de cargos de direção ou em conselhos das operadoras a que se refere esta Lei, bem como em entidades de previdência privada, sociedades seguradoras, corretoras de seguros e instituições financeiras.

VI - cancelamento da autorização de funcionamento e alienação da carteira da operadora.

Art. 27. A multa de que trata o art. 25 será fixada e aplicada pela ANS no âmbito de suas atribuições, com valor não inferior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) e não superior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) de acordo com o porte econômico da operadora ou prestadora de serviço e a gravidade da infração, ressalvado o disposto no § 6º do art. 19.

Art. 29. As infrações serão apuradas mediante processo administrativo que tenha por base o auto de infração, a representação ou a denúncia positiva dos fatos irregulares, cabendo à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.

<sup>4</sup> [https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/reg/guias-e-manuais/referencias-e-bibliografia-guia-air/guia-de-air\\_vfinal\\_150421.pdf.-p.32](https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/reg/guias-e-manuais/referencias-e-bibliografia-guia-air/guia-de-air_vfinal_150421.pdf.-p.32).

<sup>5</sup> Pretende-se realizar uma reforma no indicador da fiscalização estratégica, a fim de primar pela correção mais ampla de condutas, posto que atualmente o indicador da Intervenção Fiscalizatória, encontra-se saturado, tendo sido suprimida a lacuna por meio do projeto piloto de Ações Planejadas Focais de Fiscalização (APFF).

Melhor explicando, com a execução continuada do Programa de Intervenção Fiscalizatória, desde 2016, tem sido verificada a classificação das mesmas operadoras, ciclo após ciclo, na faixa mais gravosa das leituras do Indicador de Fiscalização (faixa 4), o que culminava na aplicação dos critérios discricionários de exclusão, de forma a não comprometer a efetividade das ações do Programa, e levou à seleção das operadoras da segunda faixa mais gravosa – a faixa 3. Ocorre que, nas leituras (prévia e definitiva) do Indicador de Fiscalização referentes ao 15º e 16º ciclos, vinha se repetindo a classificação das mesmas operadoras nas duas faixas mais gravosas – 4 e 3, cuja seleção vem sendo contraindicada, nos termos dos critérios legais (Direção Técnica em curso, por exemplo) e de razoabilidade envolvendo a avaliação de custo/benefício da ação planejada. Tudo isso corroborou a suspensão da seleção de operadoras no 15º e no 16º Ciclos de Fiscalização pela Diretoria Colegiada da ANS na 586ª Reunião Ordinária, em 20 de março de 2023 e na 593ª Reunião Ordinária, em 14 de agosto de 2023, respectivamente, mantida a regular execução dos processos de Intervenção Fiscalizatória instaurados em ciclos anteriores.

Não obstante, na lacuna deixada pela suspensão da execução de novos ciclos da Intervenção Fiscalizatória, a DIFIS executou, ao longo do segundo semestre de 2023, o Projeto-Piloto das Ações Planejadas Focais de Fiscalização (APFF). O objetivo dessa nova ação fiscalizatória foi a seleção de operadoras e administradoras de benefícios a partir do seu desempenho em índices estabelecidos pela ANS, especialmente o Índice Geral de Reclamações com a finalidade de promover o diagnóstico e a adoção de medidas para a adequação ou o aprimoramento dos processos internos de trabalho necessários à prestação de serviços aos beneficiários, através do incentivo ao exercício da autorregulação. Como bem sintetizado na Nota Técnica nº 1/2023/COPLA/GEPOP/GGOFI/DIRAD-DIFIS/DIFIS (SEI nº 27216279), "as APFs serão realizadas sob a coordenação e a supervisão técnico-gerencial da Coordenadoria de Fiscalização Planejada (COPLA), órgão que absorveu as competências da extinta COINT, e terão como objetivo:

- selecionar agentes de mercado que, potencialmente, apresentem falhas em seus processos internos de trabalho, os quais levam à abertura de um volume substancial de reclamações na ANS;
- analisar, para cada agente de mercado selecionado, o teor das demandas de reclamação abertas na ANS, a fim de identificar o tema integrado mais recorrente nas queixas dos beneficiários e de seus prepostos;
- orientar os agentes de mercado selecionados quanto à legislação relacionada ao tema integrado em questão;
- apontar, para os agentes de mercado, as principais possibilidades de falhas operacionais relacionadas ao tema integrado que motivou o maior número de reclamações;
- estimular os agentes de mercado a refletirem sobre os seus processos de trabalho e, por meio da autorregulação, corrigirem os fluxos internos que se fizerem necessários à redução de reclamações;
- estabelecer prazo para a adoção das medidas corretivas cabíveis; e
- monitorar a evolução de demandas de reclamação dos agentes de mercado após o prazo estipulado para a adoção das medidas corretivas.

Hoje pela ausência de normativo, o Projeto Piloto, embora já mostre resultados, possui suas limitações, principalmente, no que se refere a um sistema estruturado que culmine em ação compatível com a fiscalização planejada.

<sup>6</sup> [https://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-regulatory-enforcement-and-inspections-toolkit\\_9789264303959-en](https://www.oecd-ilibrary.org/governance/oecd-regulatory-enforcement-and-inspections-toolkit_9789264303959-en)

<sup>7</sup> "Considerações referentes às informações e às manifestações recebidas para a AIR em eventuais processos de participação social ou de outros processos de recebimento de subsídios de interessados na matéria em análise", "Comparação das alternativas consideradas para a resolução do problema regulatório identificado, acompanhada de análise fundamentada que contenha a metodologia específica escolhida para o caso concreto e a alternativa ou a combinação de alternativas sugerida, considerada mais adequada ao enfrentamento do problema regulatório e ao alcance dos objetivos pretendidos", "Identificação e definição dos efeitos e riscos decorrentes da edição, da alteração ou da revogação do ato normativo", "Descrição da estratégia para implementação da alternativa sugerida, acompanhada das formas de monitoramento e de avaliação a serem adotadas e, quando couber, avaliação quanto à necessidade de alteração ou de revogação de normas vigentes".



Documento assinado eletronicamente por **Pedro da Silveira Villela, Coordenador(a) de Estudos e Projetos**, em 18/06/2024, às 14:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Alex Urtado Abreu, Coordenador(a) de Assuntos Normativos e Institucionais**, em 18/06/2024, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor(a) Normativo da DIFIS**, em 18/06/2024, às 14:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 18/06/2024, às 14:23, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros, Diretor(a) de Fiscalização**, em 18/06/2024, às 15:26, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **29392472** e o código CRC **OED87D11**.