

## 3.2 Taxa de Resolutividade de Notificação de Intermediação Preliminar (PESO 2)

### Nomenclatura Simplificada

#### *Resolução de Queixas do Cliente*

#### Conceito

É uma taxa que permite avaliar a efetividade dos esforços de mediação ativa de conflitos, através da comunicação preliminar da ANS com as operadoras para a resolução de demandas de reclamação objeto de NIP assistencial e não assistencial, com data de atendimento no ano base, antes da instauração do processo administrativo.

#### Método de Cálculo

Total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais classificadas como: RVE, INATIVA e NP	x 100
Total de demandas NIP assistenciais e não assistenciais classificadas como: RVE, INATIVA, NP e Núcleo	

## **Definição de termos utilizados no Indicador**

**NIP assistencial** - a notificação que terá como referência toda e qualquer restrição de acesso à cobertura assistencial.

**NIP não assistencial** - a notificação que terá como referência outros temas que não a cobertura assistencial, desde que o beneficiário seja diretamente afetado pela conduta e a situação seja passível de intermediação.

**Demandas Classificadas** - são as que receberam a devida classificação e não estão mais em andamento no dispositivo NIP. Serão consideradas as demandas abertas no ano-base, independente do ano de sua classificação. As classificações NIP, utilizadas no cálculo da taxa de resolutividade são:

- **Núcleo:** Demandas encaminhadas para abertura de processo administrativo sancionador. Ocorrem quando são constatados indícios de infração, mediante a lavratura de auto de infração (art. 14, III da RN nº 483/22).
- **RVE:** Reparação Voluntária e Eficaz: Quando da adoção pela operadora de medidas necessárias para a solução da demanda, resultando na reparação dos prejuízos ou danos eventualmente causados e no cumprimento útil da obrigação, desde que observados os prazos definidos no art. 14 da RN nº 483 de 29/03/2022 c/c art. 20, § 1º da RN nº 483/22.
- **INATIVA** - Resolvida ou sem resposta do consumidor no prazo de 10 dias úteis. Ou seja, reclamações que, no fluxo da NIP, não seguiram para análise. A inativação de uma demanda pode decorrer tanto da manifestação do consumidor, que retorna o contato com a ANS informando que seu problema

foi resolvido pela Operadora (art. 12, I da RN nº 483/22), quanto da ausência de resposta dele (inativação com fundamento na presunção de resolução de que trata o art. 12, II da RN nº 483/22).

- **NP** – Demandas não procedentes. Esta classificação é dada à demanda quando não é identificado, nos fatos narrados, indícios de infração à legislação de saúde suplementar em vigor ou ao contrato celebrado com a Operadora (art. 14, I da RN nº 483/22).

### **Interpretação do indicador**

O presente indicador mede a capacidade de resolução das demandas assistenciais e não assistenciais objetos de NIP, sem a necessidade de abertura de processo administrativo.

### **Usos**

- Diminuição do número de procedimentos administrativos;
- Solução imediata do conflito entre operadora e beneficiários;
- Garantia da cobertura assistencial e garantia dos outros direitos do beneficiário;
- Correção de condutas infrativas por parte da operadora.

### **Meta**

Taxa de Resolutividade (TR) igual ou superior a 90,0%.

### **Pontuação**

<b>Indicador</b>	<b>Pontuação</b>
------------------	------------------

<b>Resultado</b>	<b>Valor de 0 a 1</b>
Resultado < 70%	0
70% ≤ Resultado < 90%	0 < V < 1
Resultado ≥ 90%	1

$$V = \frac{(\text{Resultado} - 70\%)}{(90\% - 70\%)}$$

Excetuam-se as operadoras com Resolutividade abaixo de 70%, mas que obtiveram pontuação máxima no Índice Geral de Reclamação (IGR) e que responderam todas as demandas no prazo, de acordo com o Art. 11 da Resolução Normativa nº 483 de 2022, para o período analisado. Essas receberão pontuação 0,20 em vez de 0,00. Os demais casos, continuarão seguindo as regras prevista no quadro acima.

### **Fontes de Dados**

- SIF - Sistema Integrado de Fiscalização.

### **Críticas Aplicáveis**

As críticas são mecanismos internos para tratamento do conjunto de dados, utilizadas para deixar as informações mais seguras para o uso. São aplicadas em ordem sequencial, de acordo com a prioridade definida, e têm como resultado a não aplicabilidade do indicador (o indicador não é calculado), ou inconsistência de dados (atribuída nota zero ao indicador).

Apresenta-se a seguir a relação de críticas pré-definidas para este indicador. Apesar de pré-definidas, a avaliação das críticas (ou da prioridade de aplicação), é dinâmica, podendo ser revista a partir da realidade observada no cruzamento dos diversos sistemas e fontes de dados utilizados a cada ano-base. Por este motivo, é possível que **durante o processamento**, ou após a divulgação dos resultados preliminares do IDSS, quando é oportunizado às operadoras realizarem questionamentos dos resultados aferidos, as críticas sejam alteradas, ensejando recálculo dos indicadores.

<b>Crítica</b>	<b>Prioridade</b>	<b>Cálculo</b>
Operadora apresentou SIB igual a zero, mas possui Demanda NIP Assistencial	1	Inconsistente (nota zero)
OPS possui todas as demandas assistenciais classificadas como NA no ano de análise	2	Não se aplica (não é calculado)

### **Ação esperada para causar impacto positivo no índice**

Aprimoramento das ações orientadoras e sancionadoras da ANS sobre as operadoras com baixa taxa de resolutividade.

### **Limitações e Vieses**

-O indicador avalia somente as demandas que foram classificadas até a data de corte do IDSS, não incluindo as que ainda se encontrarem em andamento.

-Por vezes, são identificadas situações que ensejam alterações na apuração do indicador ou nas críticas aplicáveis. Tais situações são decorrentes tanto do processamento e validação dos dados pela ANS quanto dos ajustes realizados

após a divulgação dos resultados preliminares do IDSS, quando as próprias operadoras apresentam questionamentos dos resultados aferidos. Quaisquer complementações da ficha técnica serão dispostas no documento de Perguntas e Respostas (FAQ) do IDSS, disponibilizado no portal da ANS, conforme dispõe o § 2º do Art. 7º da IN ANS 10/2022.

*Art. 7º Os indicadores, aprovados pela Diretoria Colegiada da ANS, a serem utilizados na avaliação de desempenho das operadoras, a partir do ano-base 2015, com as respectivas metodologias estatísticas, fichas e fontes de dados serão disponibilizados no endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras.*

*(...)*

*§ 2º Eventuais alterações serão disponibilizadas no referido endereço eletrônico da ANS na Internet, na área do Programa de Qualificação de Operadoras e serão informadas por aviso no espaço operadoras durante 30 dias a contar da alteração.*

## **Nota**

\* As demandas Inativas são sujeitas a auditoria interna trimestral, por meio de amostra probabilística, para verificação da ausência de resposta ao formulário do consumidor.

## **Referências**

BRASIL. Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS. Resolução Normativa nº 483, de 29 de março de 2022, dispõe sobre os procedimentos adotados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias.