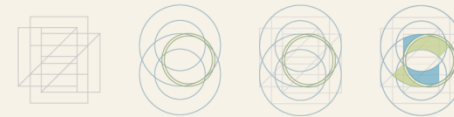




# AÇÕES FISCALIZATÓRIAS: PERSPECTIVAS E DESAFIOS

**Frederico Villela Chein cortez**  
Gerente Geral de Operações Fiscalizatórias– DIFIS/ANS

Manaus/AM, 2017



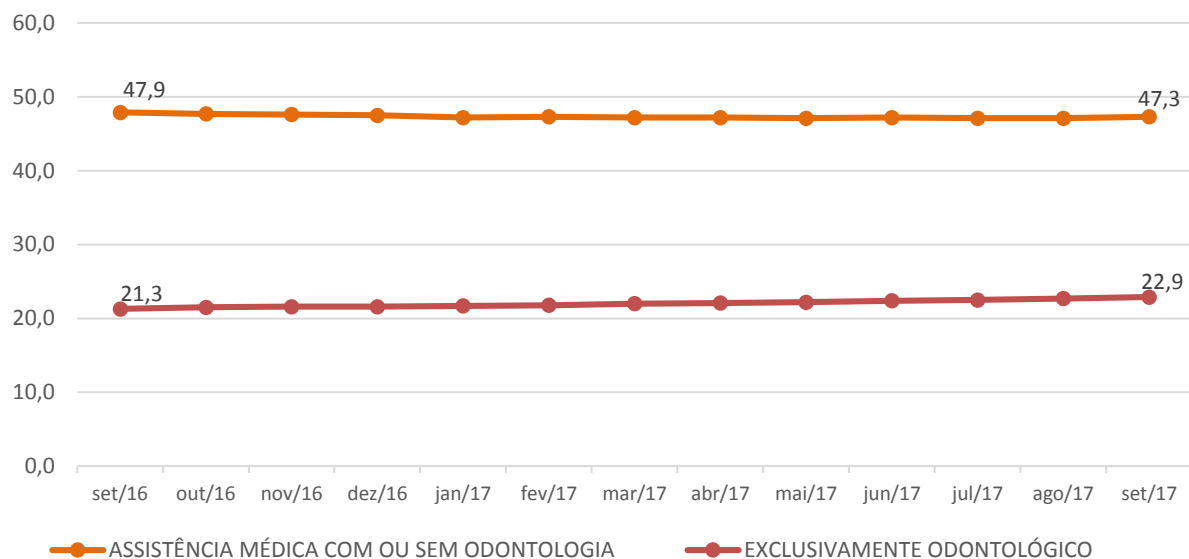
# Dados do Setor de Saúde Suplementar

# Beneficiários de planos privados de assistência à saúde (2016-2017)

Total de beneficiários  
2016-2017:  
**70.235.519**

➤ Exclusivamente  
Odontológica: 22.9 milhões

➤ Segmentação de Assistência  
Médica: 47.3 milhões



Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017 (pesquisa por área de residência do beneficiário)

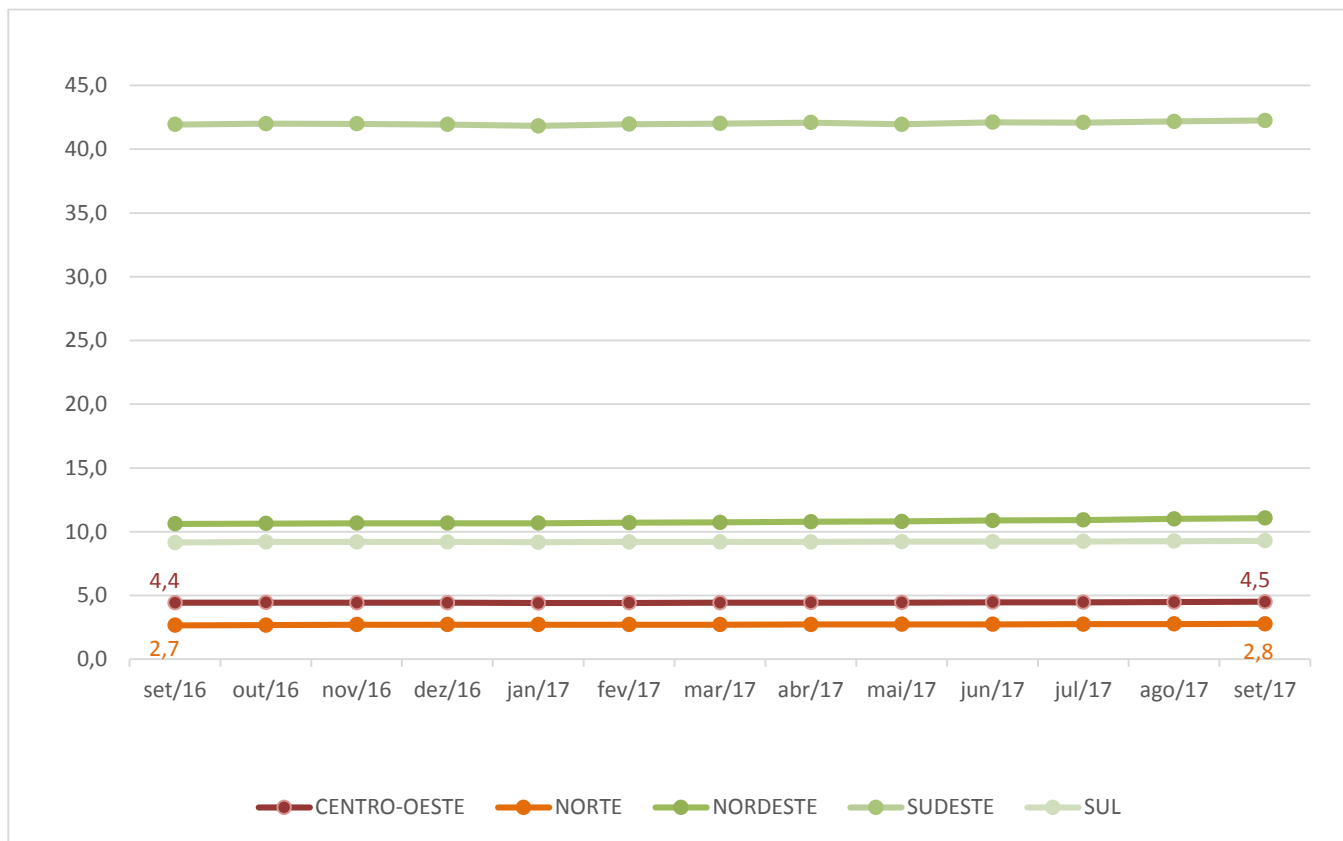
## Região Centro-Oeste:

- Aproximadamente, 4.504.349 beneficiários de planos de saúde, sendo que o Estados de Goiás e o Distrito Federal concentram o maior número.

## Região Norte:

- Aproximadamente, 2.783.398 beneficiários de planos de saúde, sendo destaque os Estados do Pará e do Amazonas

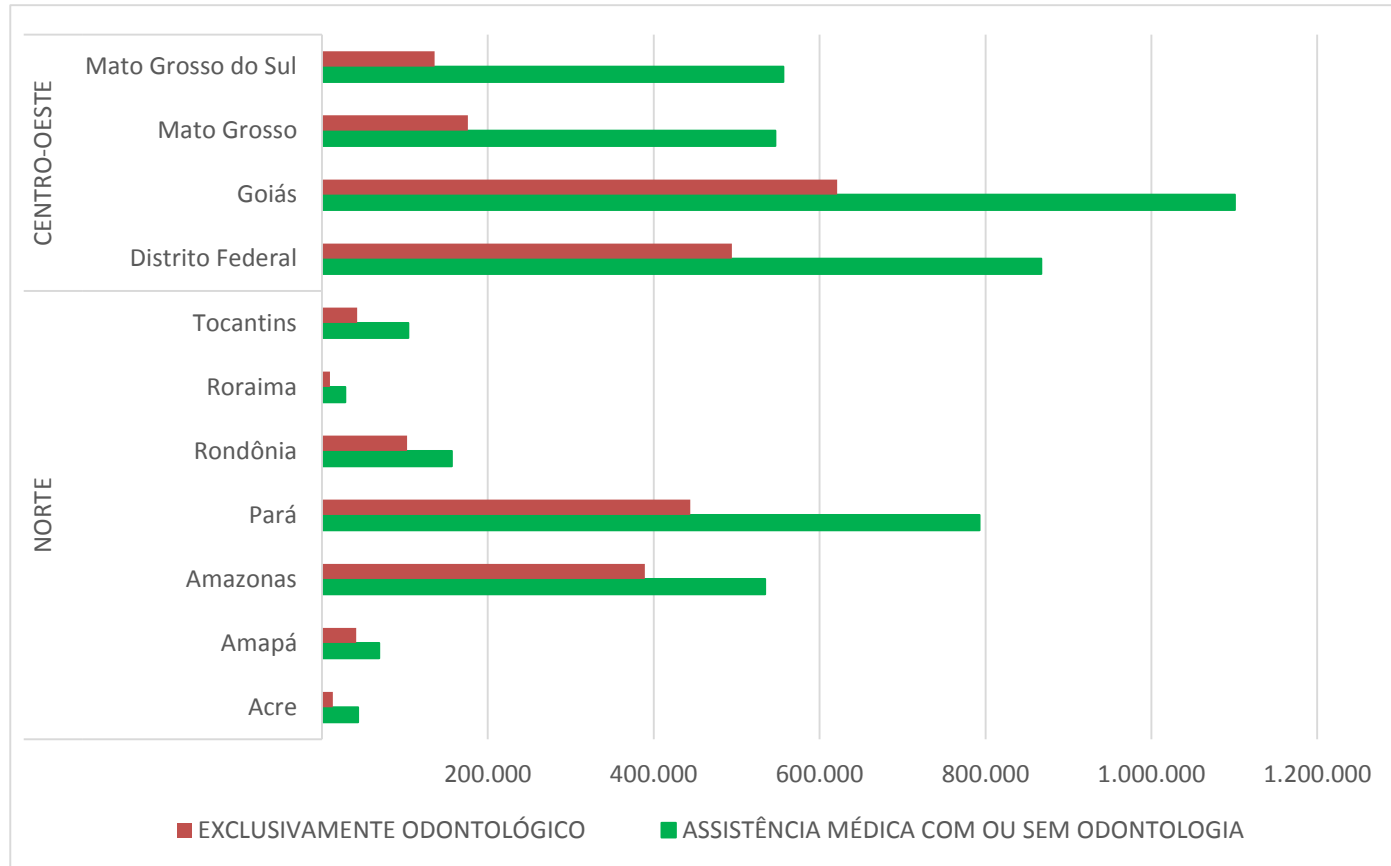
# Beneficiários de planos privados de assistência à saúde Brasil por Região (set/16 a set/17)



Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017 (pesquisa por área de residência do beneficiário)

Nota: Os dados sobre a Região descritos como “Não identificado” foram omitidos do gráfico.

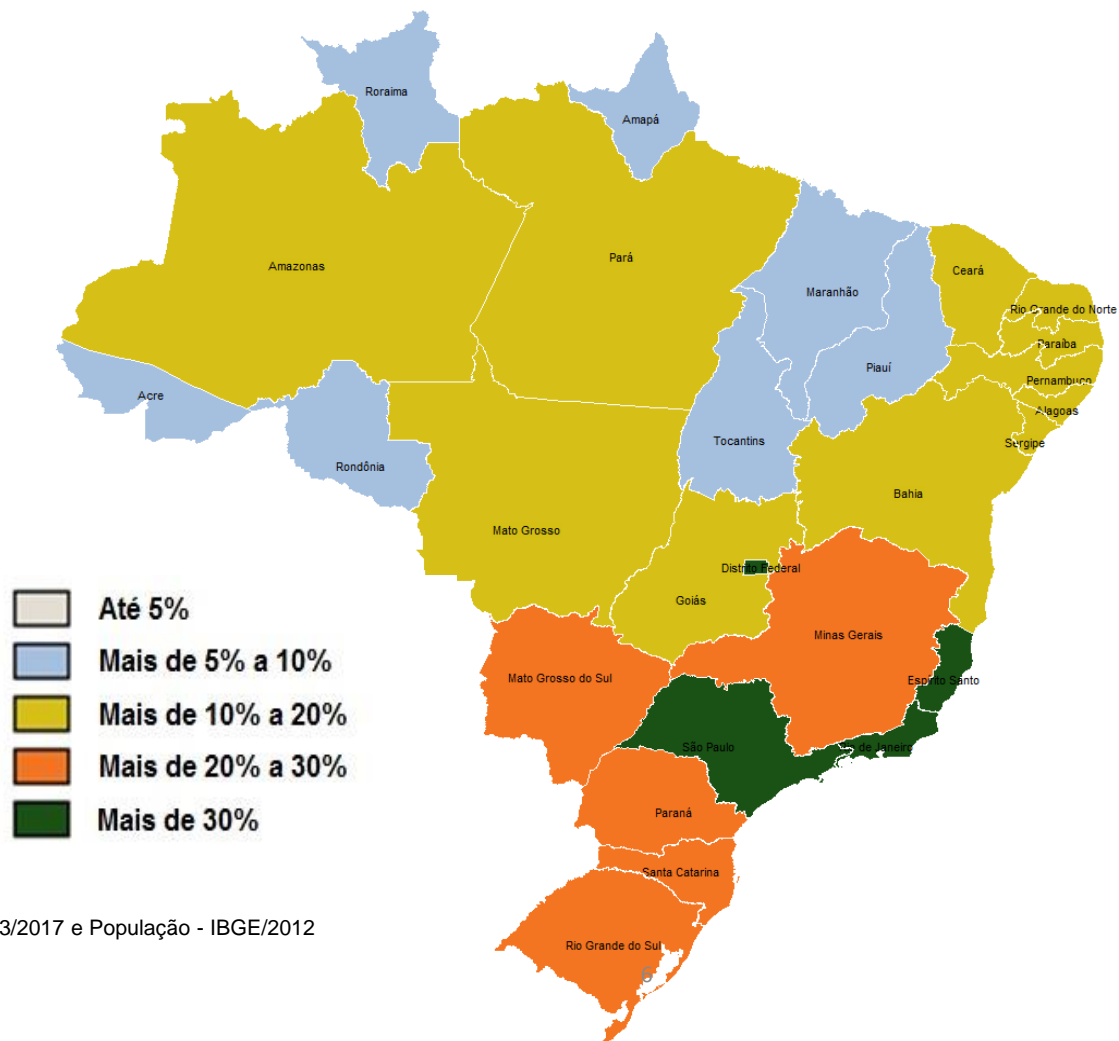
# Beneficiários de planos privados de assistência à saúde Brasil, Região Centro-oeste e Norte (set/16 a set/17)



Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017 (pesquisa por área de residência do beneficiário)

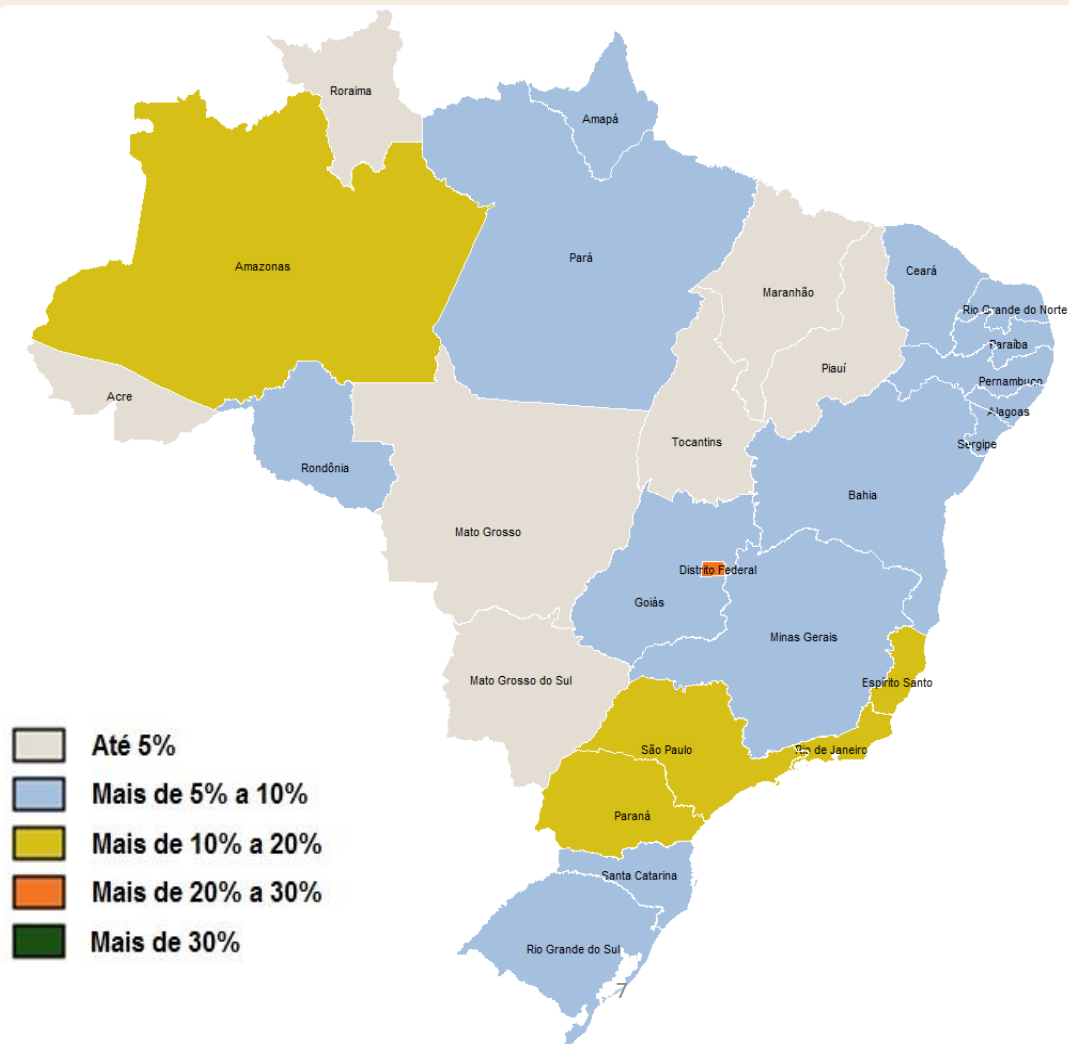
Nota: Os dados sobre a Região descritos como “Não identificado” foram omitidos do gráfico.

# Taxa de cobertura dos planos privados de assistência médica por unidades da federação (Brasil - março/2017)



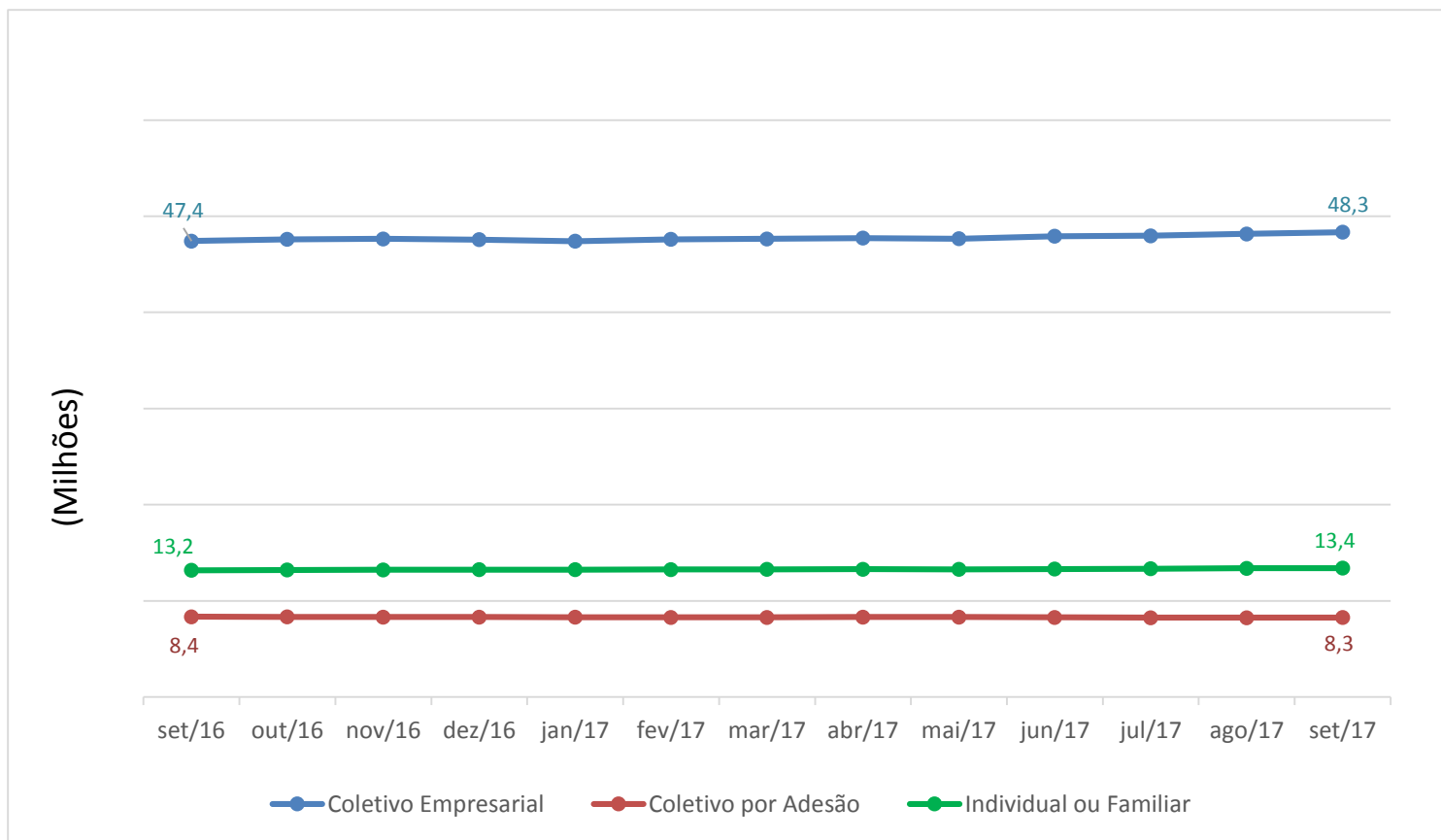
Fonte: SIB/ANS/MS - 03/2017 e População - IBGE/2012

# Taxa de cobertura dos planos exclusivamente odontológicos, por unidades da federação (Brasil - março/2017)



Fonte: SIB/ANS/MS - 03/2017 e População - IBGE/2012 (Dados Consolidados Saúde Suplementar)

# Beneficiários de planos de saúde por tipo de contratação no Brasil

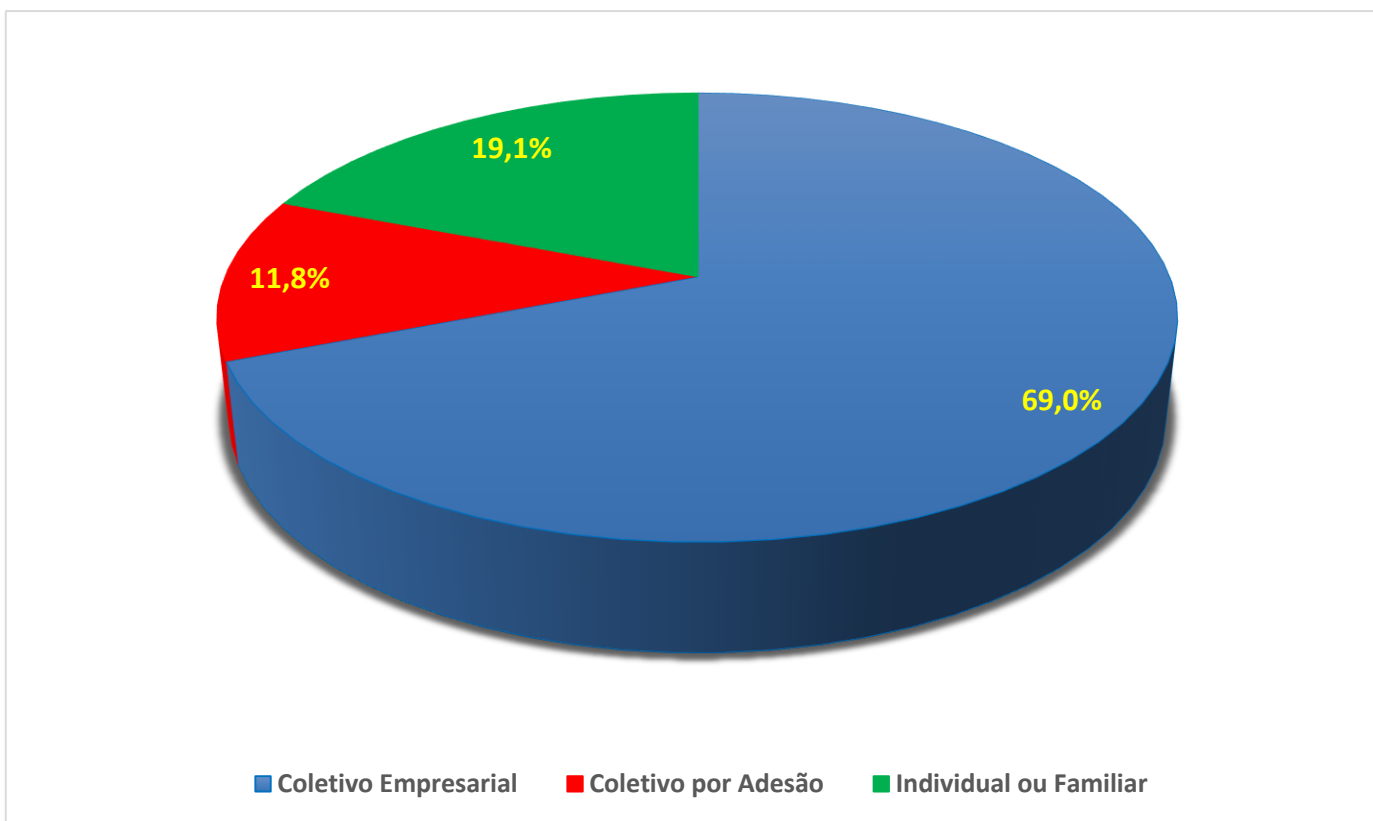


Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

**Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico**



# Beneficiários de planos de saúde, por tipo de contratação do plano - Brasil (set/2017)

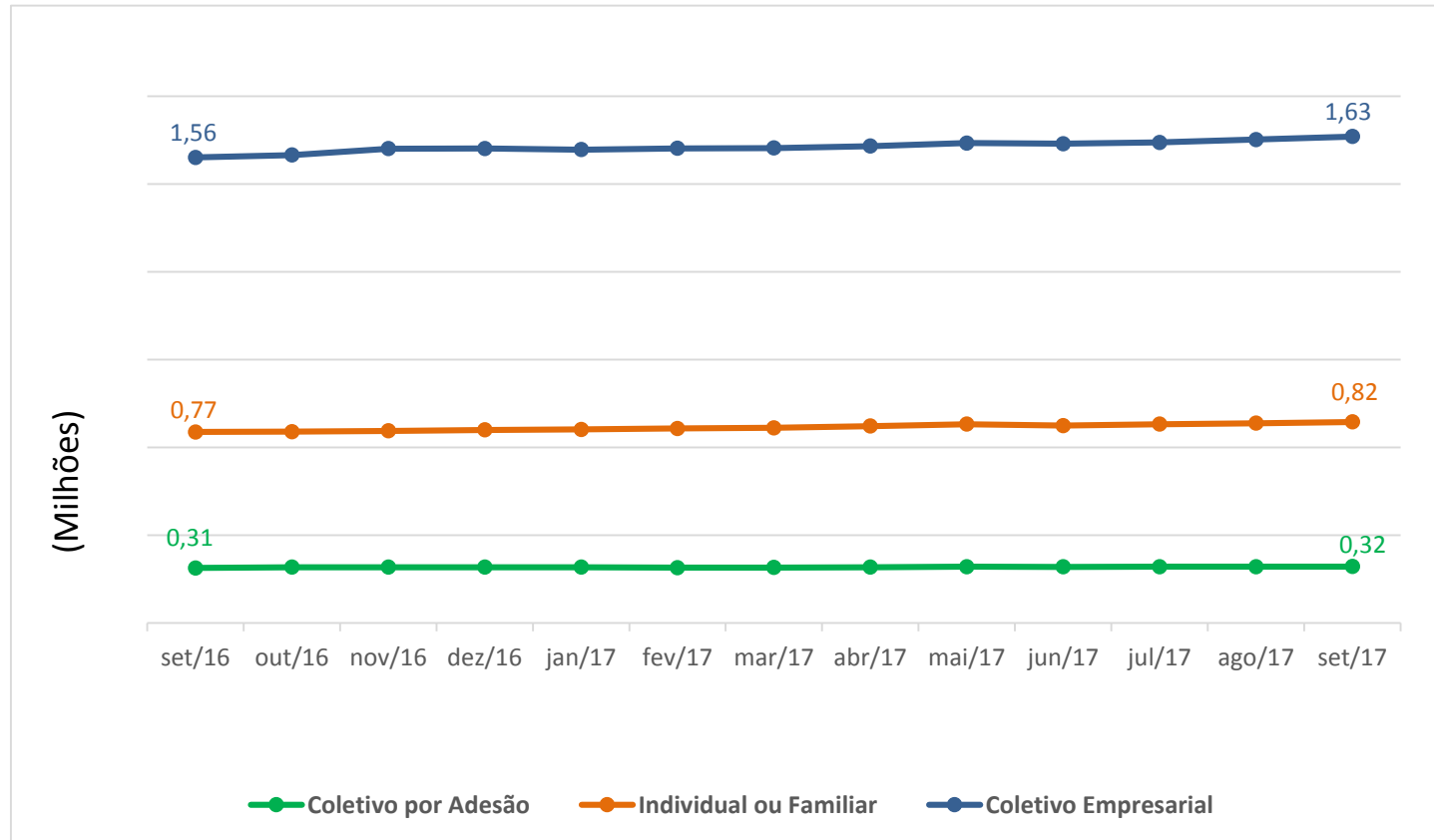


9

Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

**Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico**

# Beneficiários de planos de saúde, por tipo de contratação do Plano: Região Norte (set/16 a set/17)

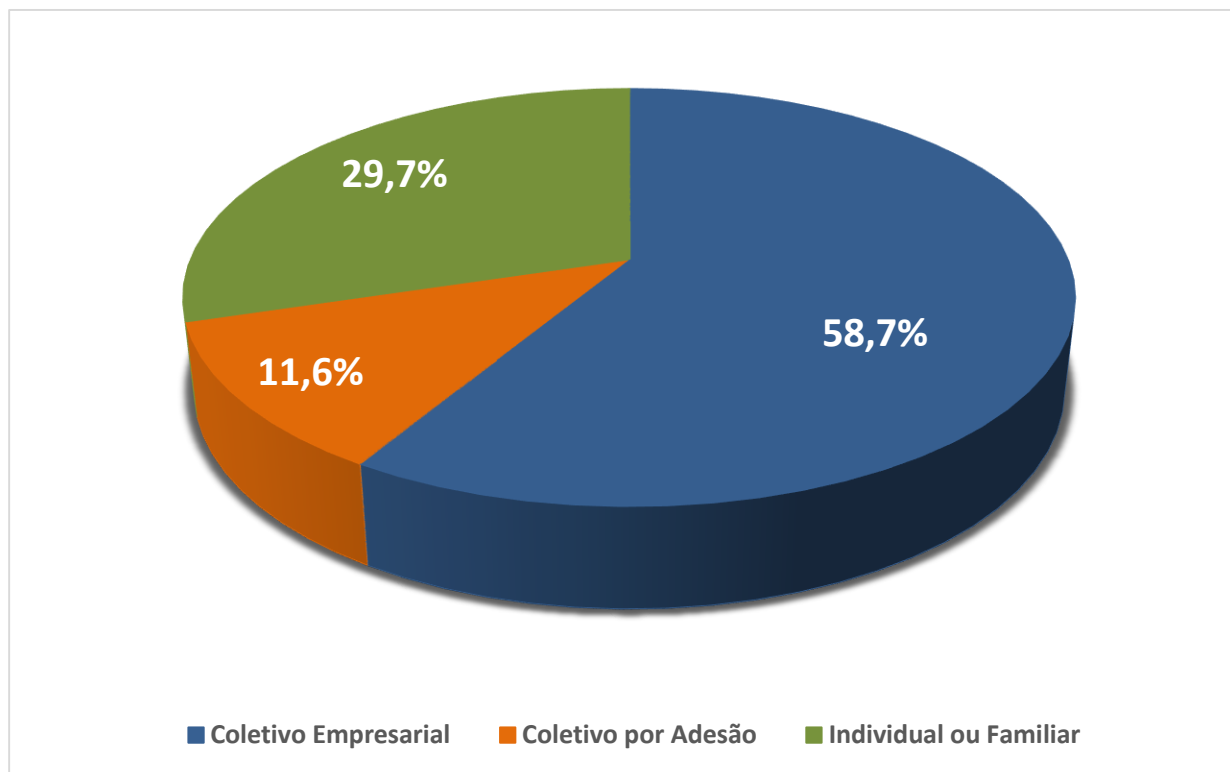


10

Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico

# Beneficiários de planos de saúde, por tipo de contratação do plano - Região Norte (set/2017)

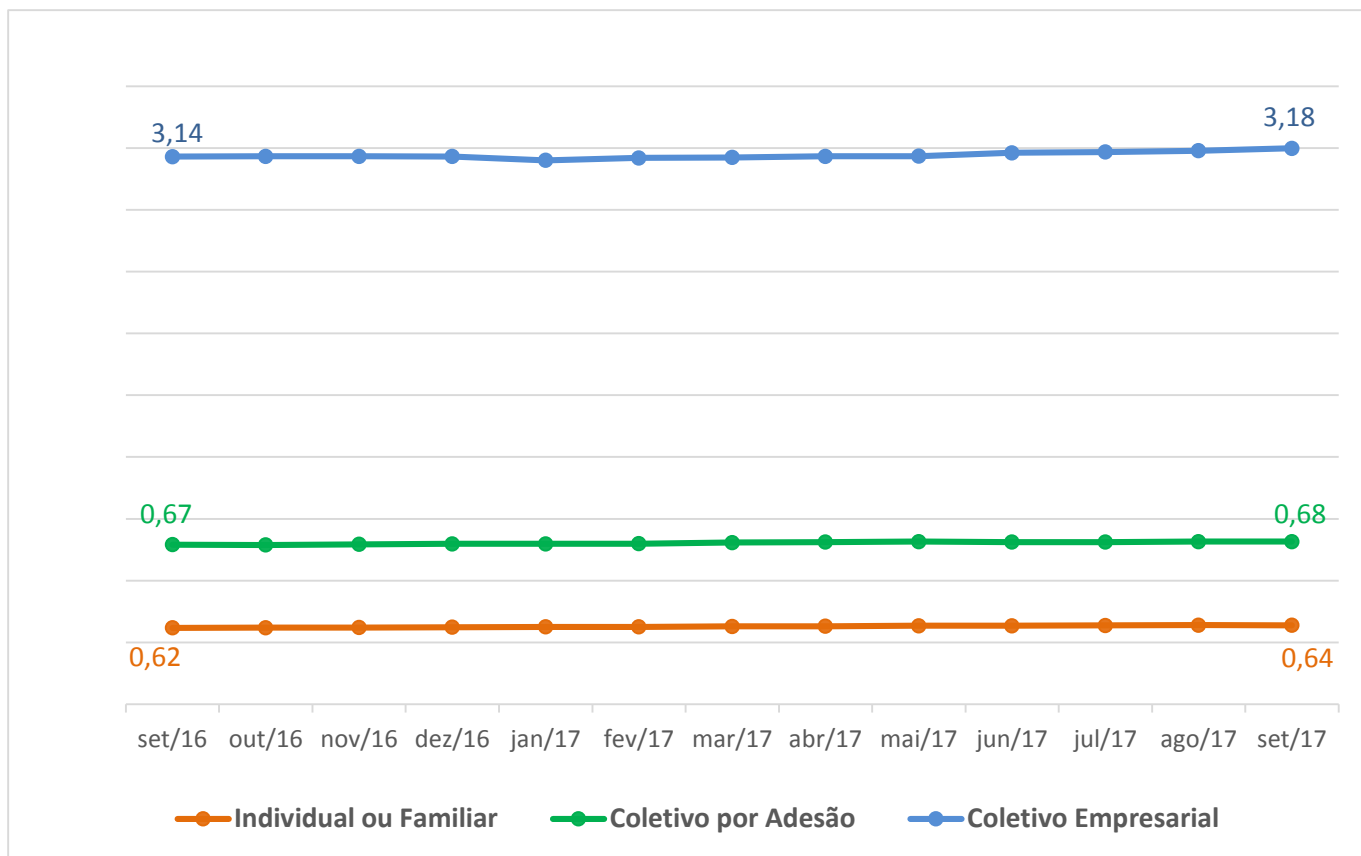


11

Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

**Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico**

# Beneficiários de planos de saúde, por tipo de contratação do Plano: Região Centro-Oeste (set/16 a set/17)

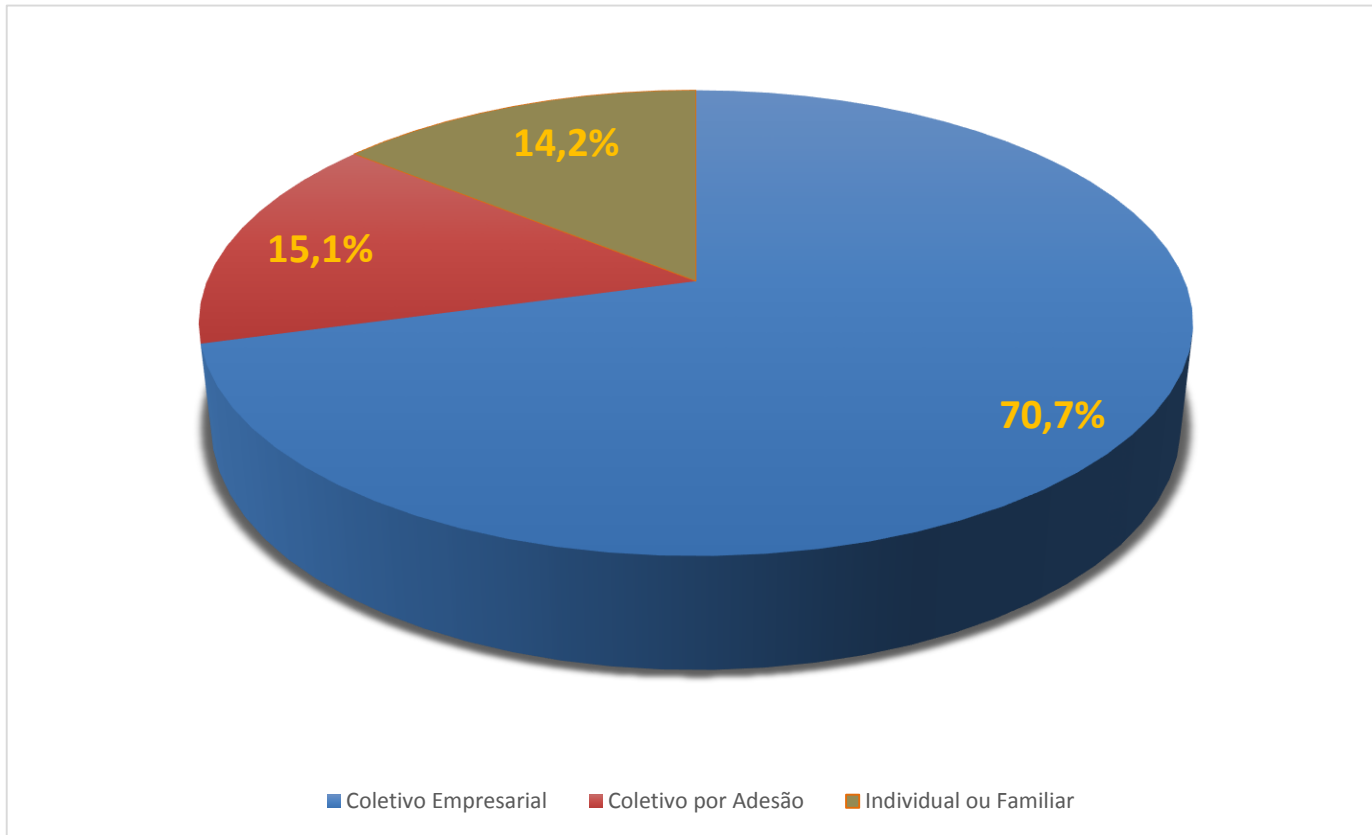


12

Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

**Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico**

# Beneficiários de planos de saúde, por tipo de contratação do Plano: Região Centro-Oeste(set/17)



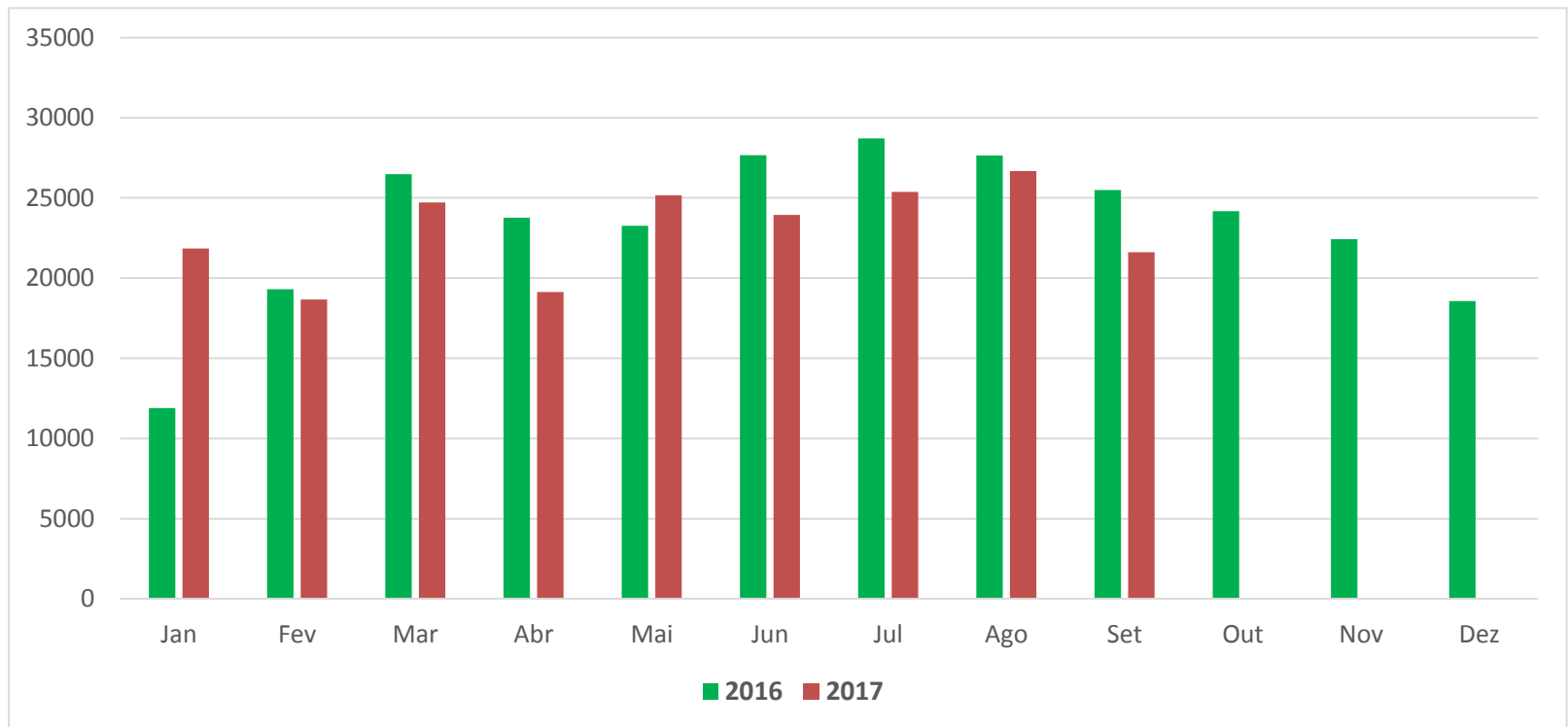
13

Fonte: Sala de Situação ANS em 13/11/2017

**Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico**

# DEMANDAS DO CONSUMIDOR

# Solicitação de Informações – Brasil (2016-2017)



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), Dt Extração: 13/02/2017

# Informações (Brasil – 2016 -2017)

Mês	2016	2017
Jan	11892	21853
Fev	19307	18658
Mar	26491	24723
Abr	23760	19138
Mai	23263	25161
Jun	27660	23943
Jul	28716	25385
Ago	27642	26685
Set	25483	21617
Out	24174	
Nov	22427	
Dez	18563	
<b>Total:</b>	<b>279.378</b>	<b>207.163</b>

Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

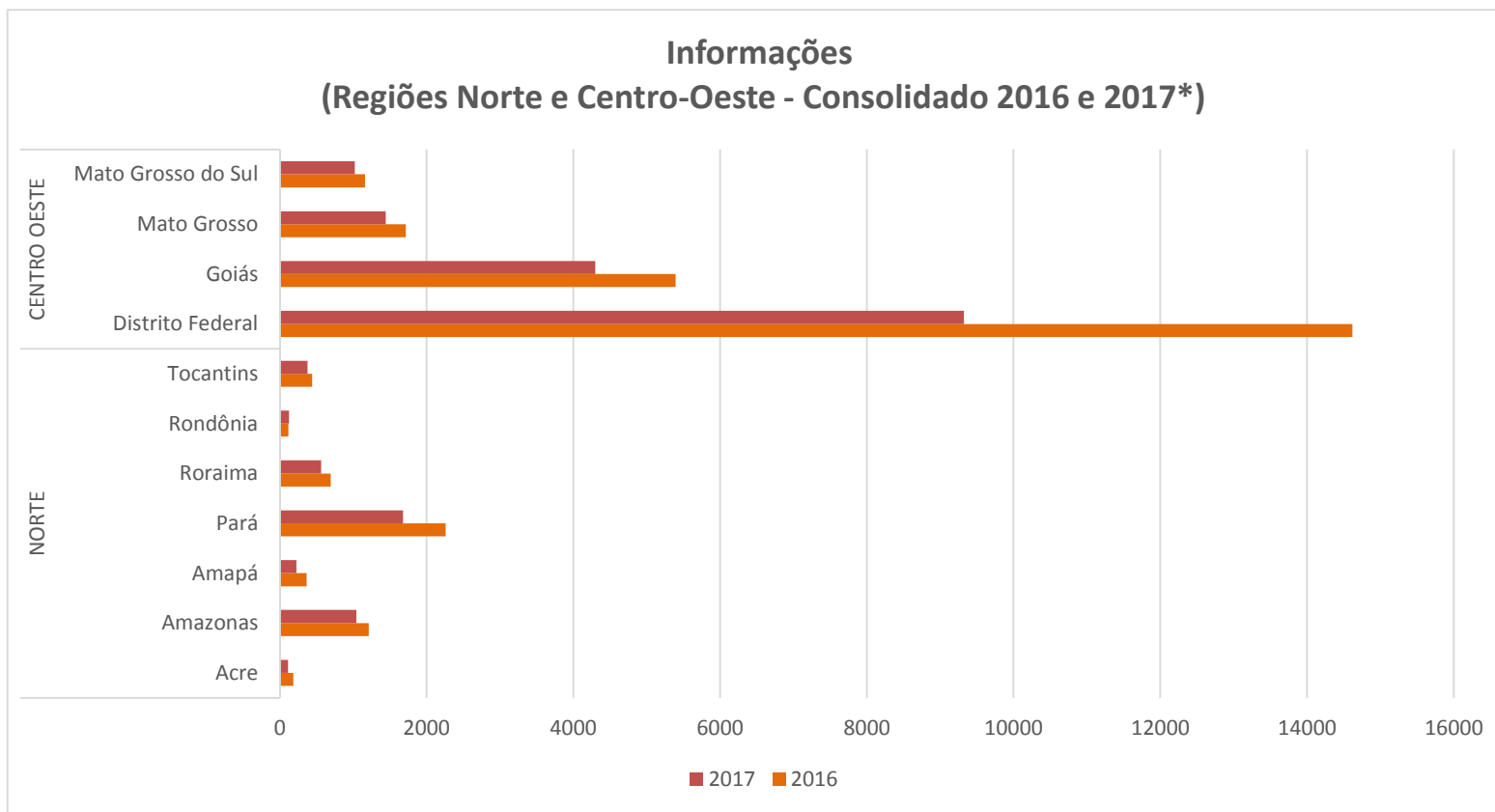
Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), Dt Extração: 13/02/2017



# Informações

## (Regiões Norte e Centro-Oeste - Consolidado 2016 e 2017\*)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), Dt Extração: 13/02/2017

# Informações

## (Norte e Centro-Oeste – 2016 e 2017)

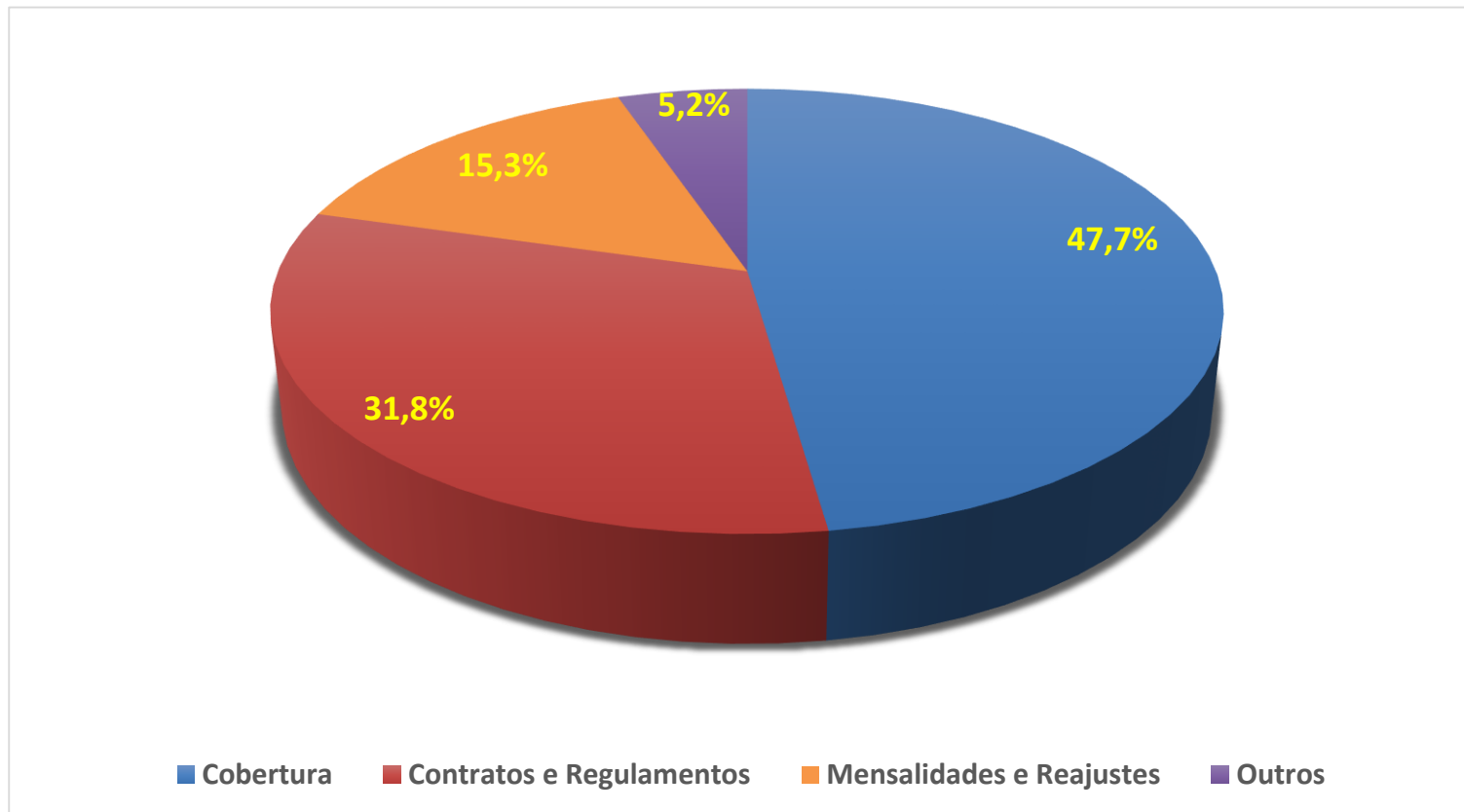
	NORTE							CENTRO OESTE			
	Acre	Amazonas	Amapá	Pará	Roraima	Rondônia	Tocantins	Distrito Federal	Goiás	Mato Grosso	Mato Grosso do Sul
<b>2016</b>	184	1210	363	2259	694	117	440	14621	5395	1717	1161
<b>2017</b>	112	1041	226	1679	561	126	376	9325	4300	1442	1023
	Norte	CO									
<b>Total 2016</b>	5.267	22.894									
<b>Total 2017</b>	4.121	16.090									

Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS), Dt Extração: 13/02/2017

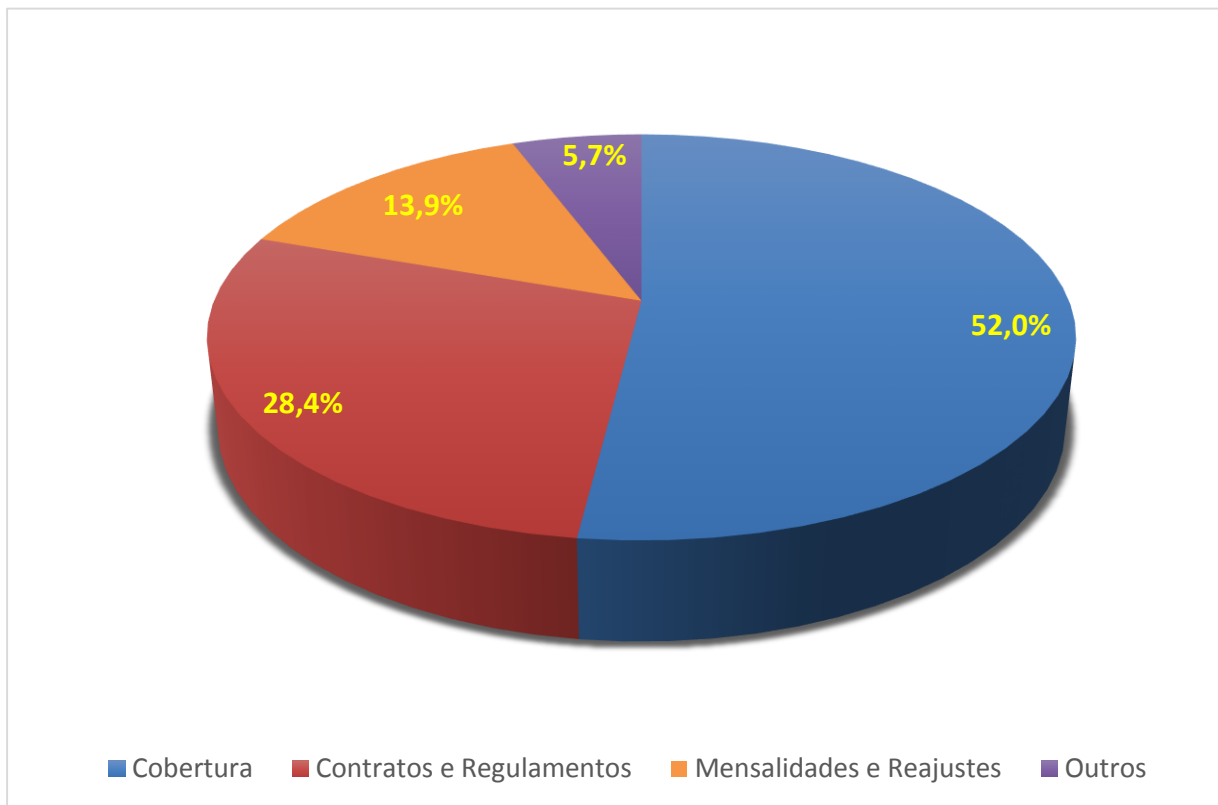
# Perfil de demandas de informação por tema (Brasil – 2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

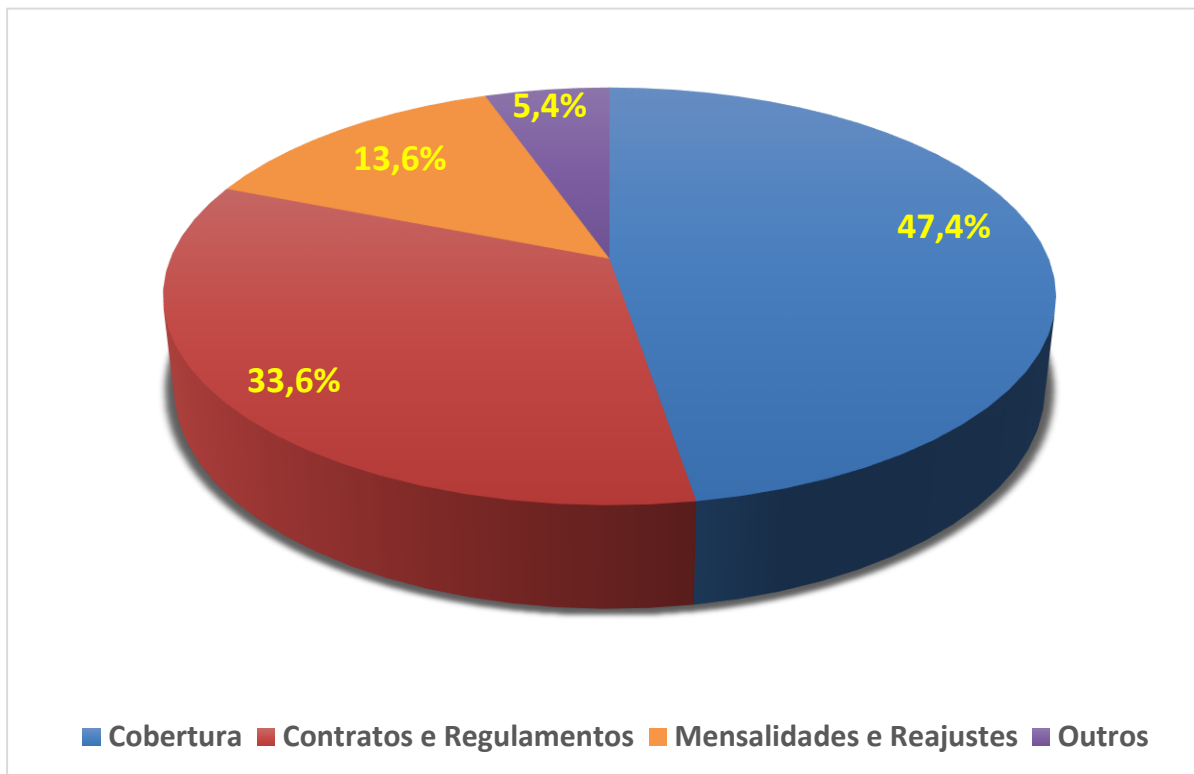
# Perfil de demandas de informação por tema (Região Norte – 2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Perfil de demandas de informação por tema (Região Centro-Oeste – 2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Perfis de demandas de informação por subtema – Set.2017

Brasil set/2017	
Rol de Procedimentos e Coberturas (geográfica e assistencial)	3920
Suspensão e Rescisão Contratuais	2364
Prazos Máximos para Atendimento	2314
Gerenciamento das Ações de Saúde por Parte da Operadora (autorizações prévias, franquias, co-participação e outros)	2098
Reajuste por Variação de Custos	1918
Portabilidade de Carências	1353
Outros	7650
	21617
Região Norte set/2017	
Rol de Procedimentos e Coberturas (geográfica e assistencial)	94
Prazos Máximos para Atendimento	66
Gerenciamento das Ações de Saúde por Parte da Operadora (autorizações prévias, franquias, co-participação e outros)	55
Reajuste por Variação de Custos	32
Rede de Atendimento (rede conveniada)	30
Suspensão e Rescisão Contratuais	30
Outros	14
	423

Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

# Perfis de demandas de informação por subtema – Set.2017

Região Centro-Oeste set/2017	
Rol de Procedimentos e Coberturas (geográfica e assistencial)	346
Gerenciamento das Ações de Saúde por Parte da Operadora (autorizações prévias, franquia, co-participação e outros)	190
Suspensão e Rescisão Contratuais	160
Prazos Máximos para Atendimento	157
Contratação/Adesão, Vigência, Manutenção e Renovação	105
Portabilidade de Carências	105
Outros	16

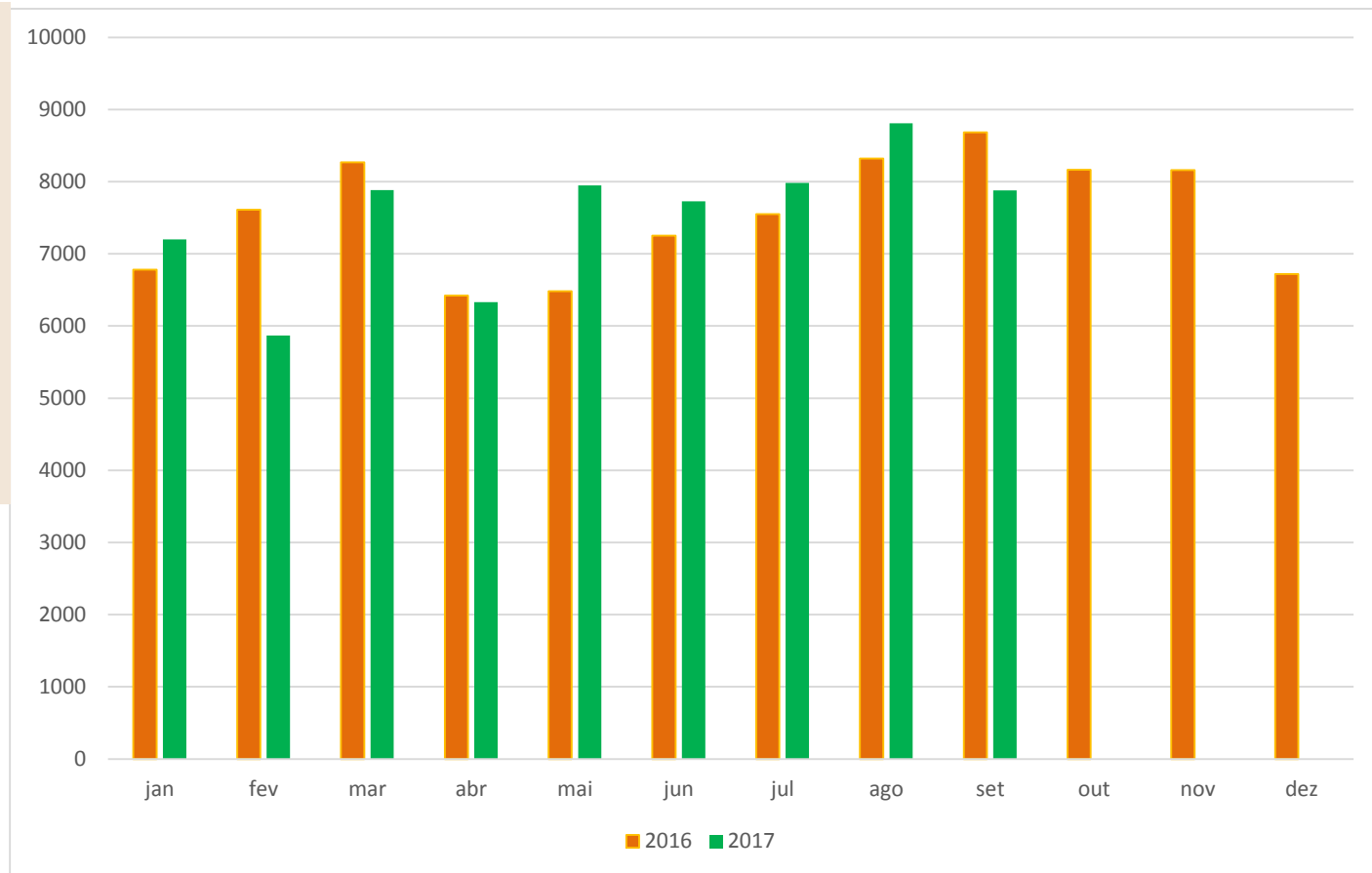
Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

# Reclamações (Brasil - Consolidado 2016 e 2017\*)

## Demandas de Reclamação Brasil

2016: **92.441**

2017: **69.638**



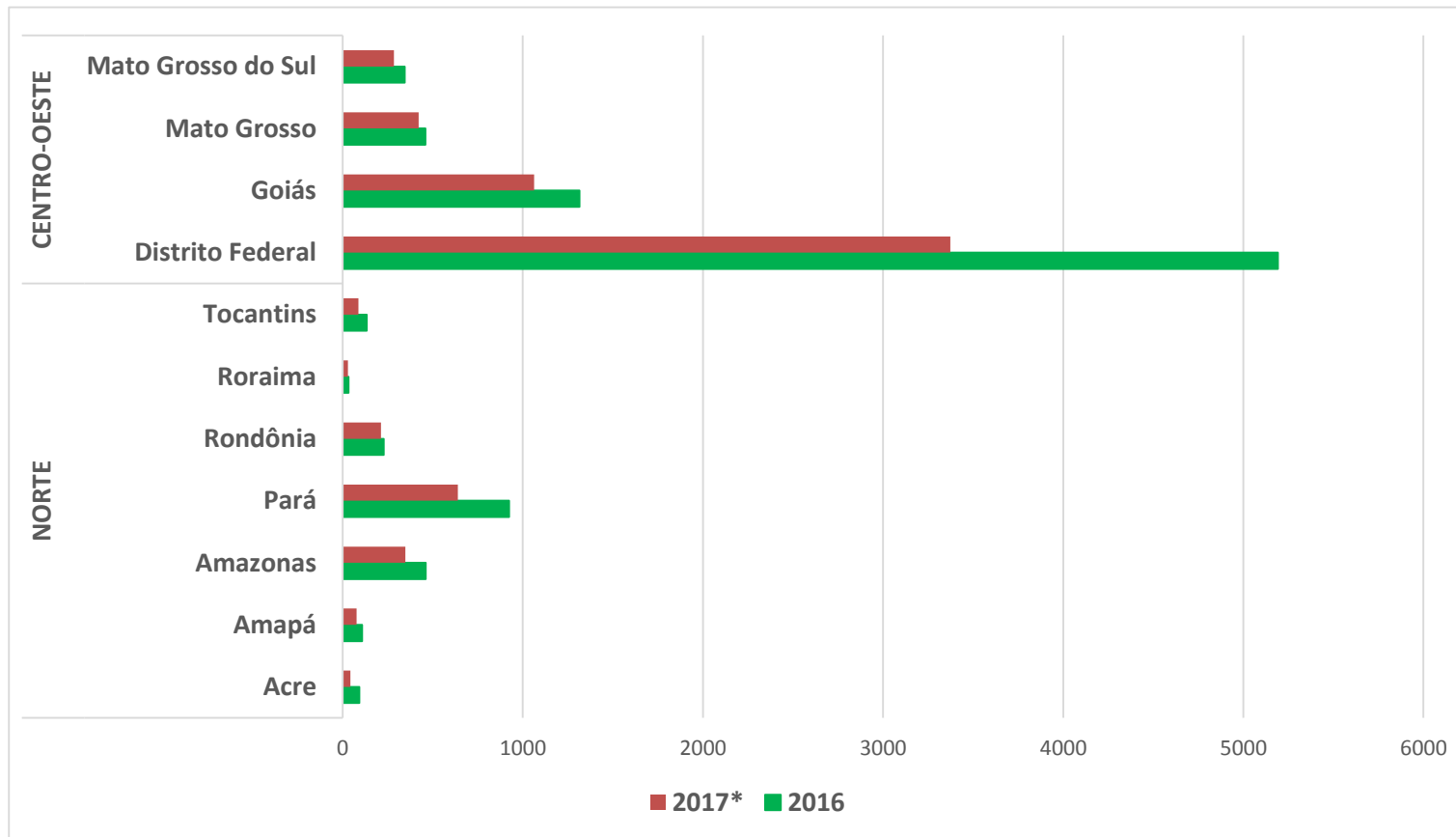
Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set



# Reclamações

## (Regiões Norte e Centro-Oeste - Consolidado 2016 e 2017\*)



Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Reclamações

(Regiões Norte e Centro-Oeste - Consolidado 2016 e 2017\*)

Mês	Região Norte		Região Centro-Oeste	
	2016	2017	2016	2017
jan	137	146	518	510
fev	163	140	594	437
mar	153	163	586	588
abr	142	146	491	470
mai	171	184	659	663
jun	197	150	729	590
jul	145	163	532	628
ago	179	174	554	673
set	154	168	577	583
out	179		648	
nov	176		725	
dez	182		698	
<b>Total</b>	<b>1.978</b>	<b>1.434</b>	<b>7.311</b>	<b>5.142</b>

Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Reclamações

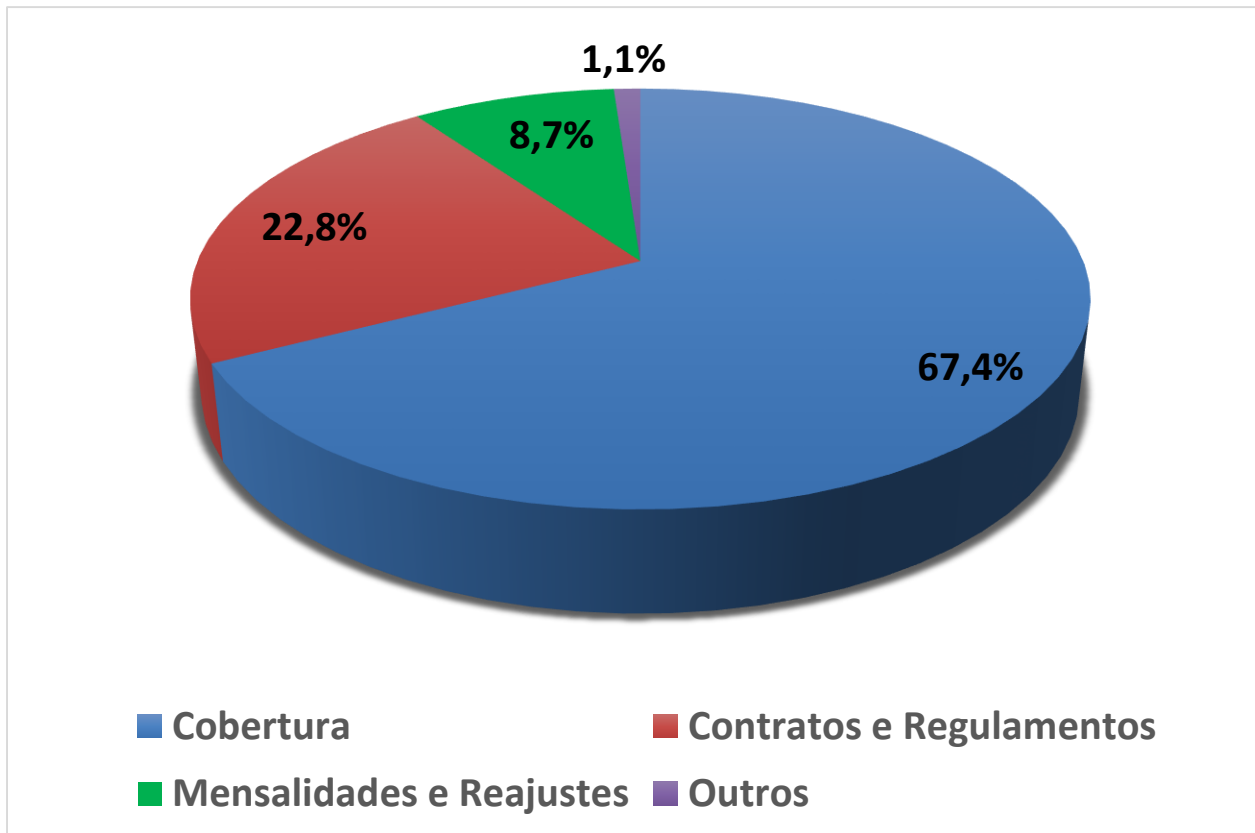
(Regiões Norte e Centro-Oeste - Consolidado 2016 e 2017\*)

Regiões	UF do beneficiário	Rec. 2016	%	Rec. 2017	%
Região Norte	PA	923	46,7%	639	44,6%
	AM	461	23,3%	347	24,2%
	RO	227	11,5%	212	14,8%
	TO	134	6,8%	88	6,1%
	AP	108	5,5%	77	5,4%
	AC	93	4,7%	42	2,9%
	RR	32	1,6%	29	2,0%
	Total Geral		1.978	100,0%	1.434
Região Centro-Oeste	DF	5192	71,0%	3373	65,6%
	GO	1315	18,0%	1063	20,7%
	MS	344	4,7%	285	5,5%
	MT	460	6,3%	421	8,2%
	Total Geral		7.311	100,0%	5.142

Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

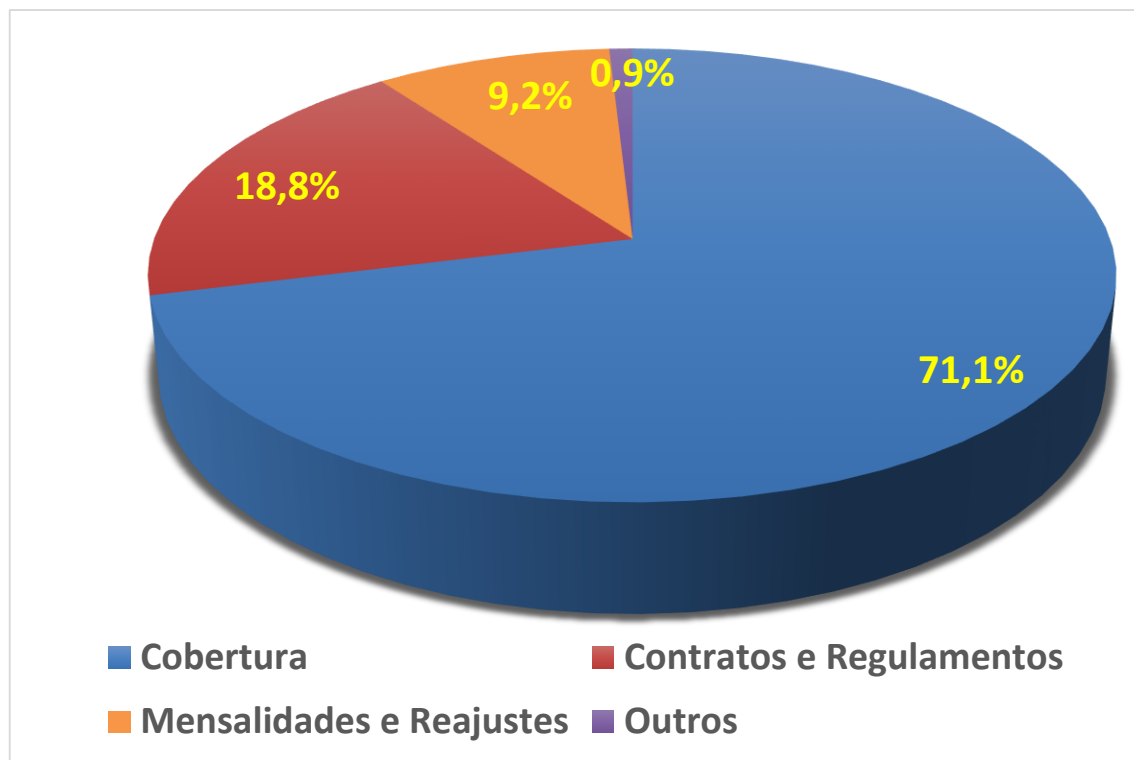
Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Perfil de reclamações por tema (Brasil – jan. a set. 2017)



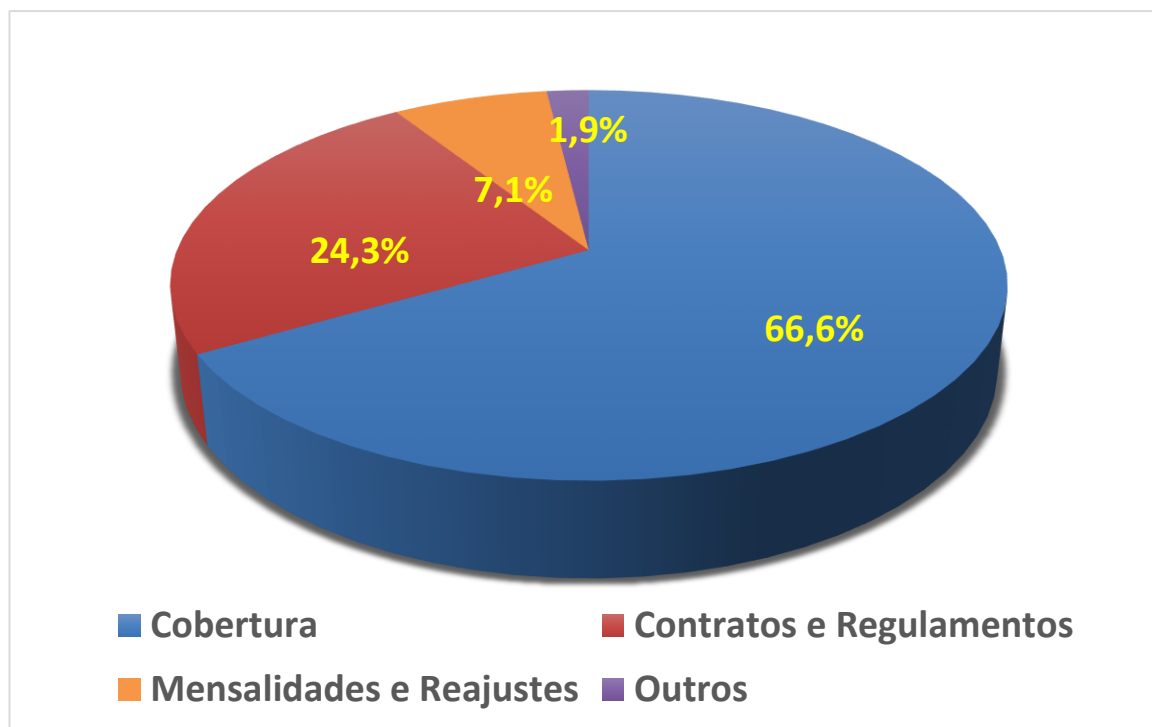
Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

## Perfil de reclamações por tema (Região Norte – jan. a set. 2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

## Perfil de reclamações por tema (Região Centro-Oeste – jan. a set. 2017)

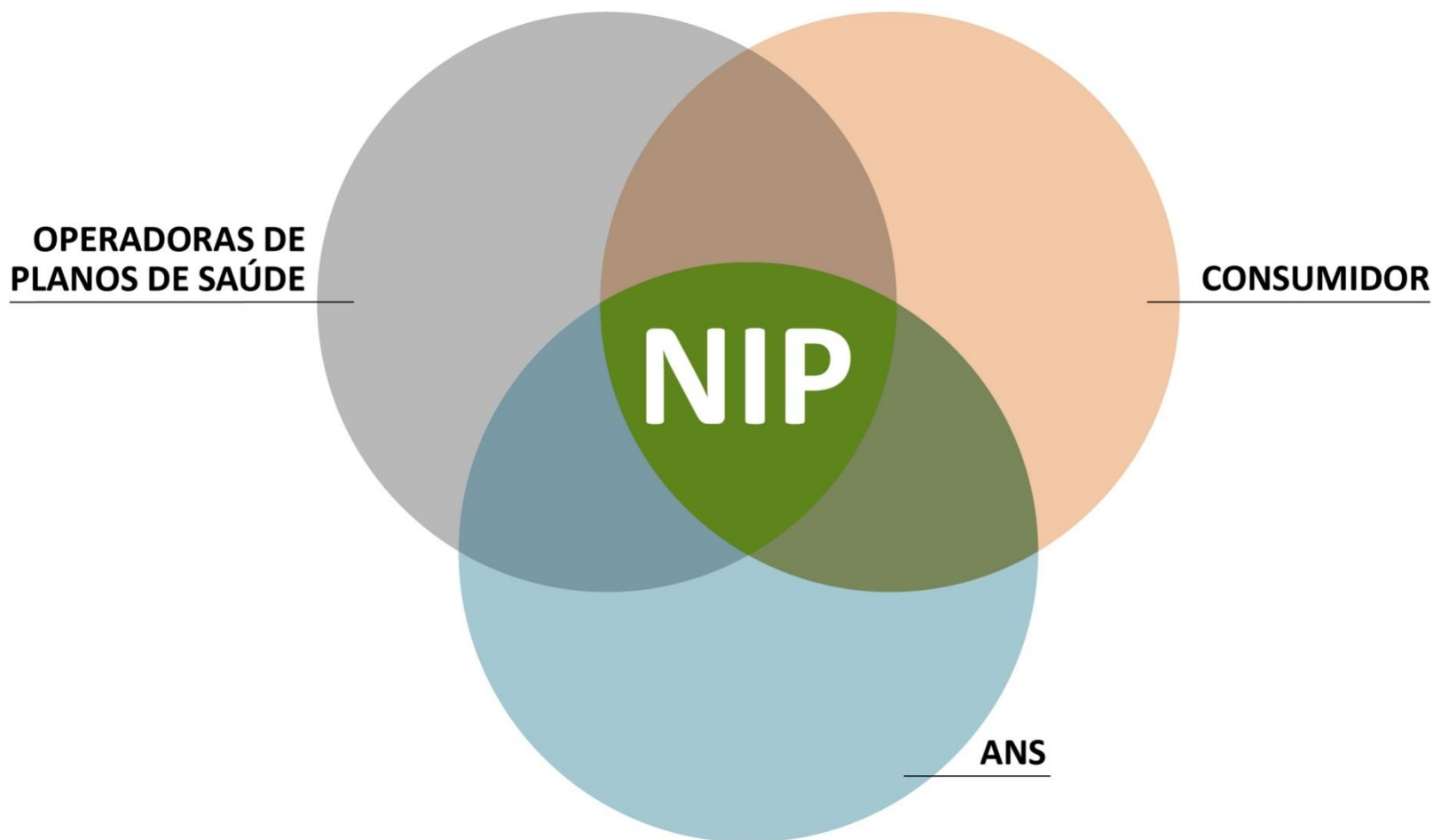


Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

# AÇÕES FISCALIZATÓRIAS

# NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS  
*entre consumidores e operadoras de planos de saúde*





# NIP – Notificação de Intermediação Preliminar

## CONCEITO



NIP

A **Resolução Extrajudicial de Conflitos da ANS** é um processo de trabalho totalmente automatizado, que objetiva a solução consensual entre consumidores e operadoras de planos privados de assistência à saúde.

## OBJETIVOS

- + Resolver extrajudicialmente conflitos entre operadoras e consumidores de planos de saúde.
- + Redefinir o processo de trabalho da fiscalização da ANS.
- + Incrementar a eficiência.
- + Implementar nova metodologia de análise das demandas de reclamação de consumidores.
- + Zelar pela proporcionalidade regulatória.
- + Conferir maior legitimidade e transparência à ação regulatória.

# Perfil das demandas NIP por subtema (Brasil – set.2017)

Demandas cadastradas  
(setembro/ 2017):

**7.877**

Ingressaram no fluxo da  
NIP:

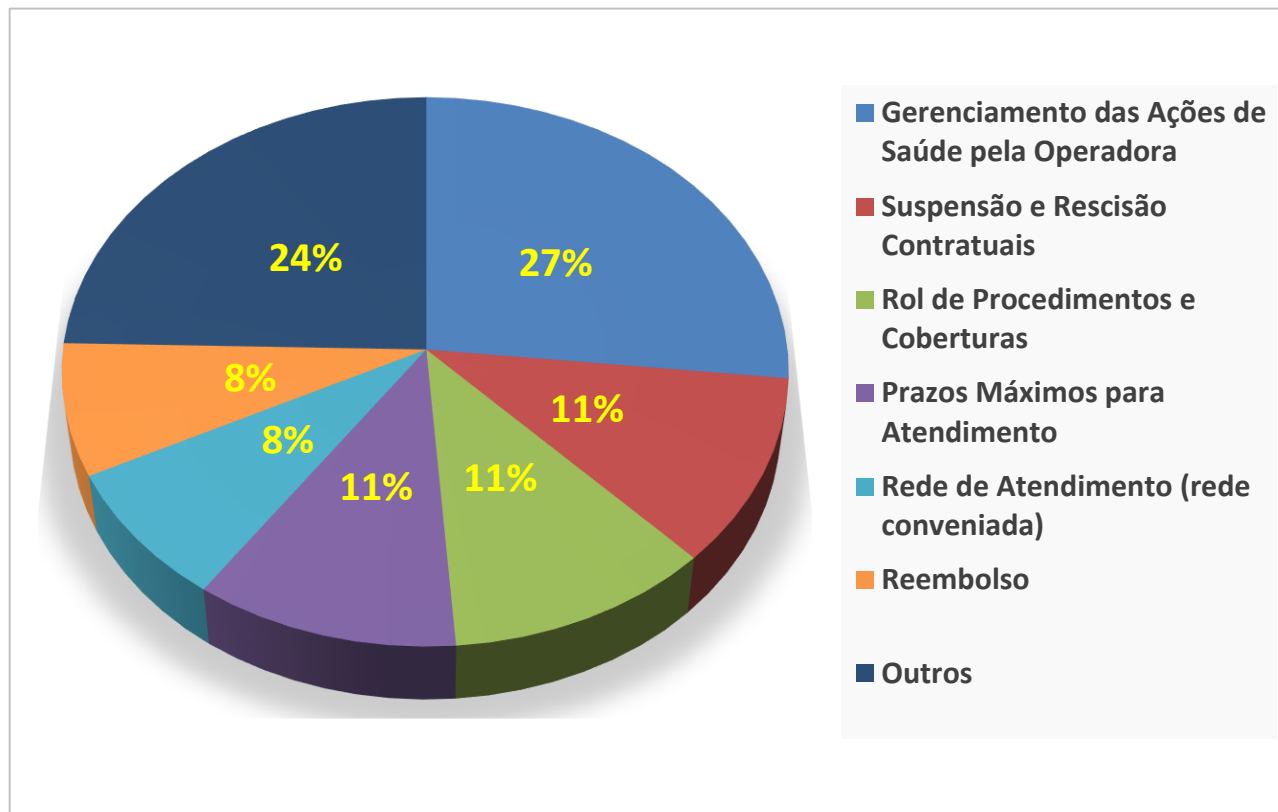
**7.813 (99%)**

Beneficiários Região  
Centro-Oeste:

**580**

Beneficiários Região  
Norte:

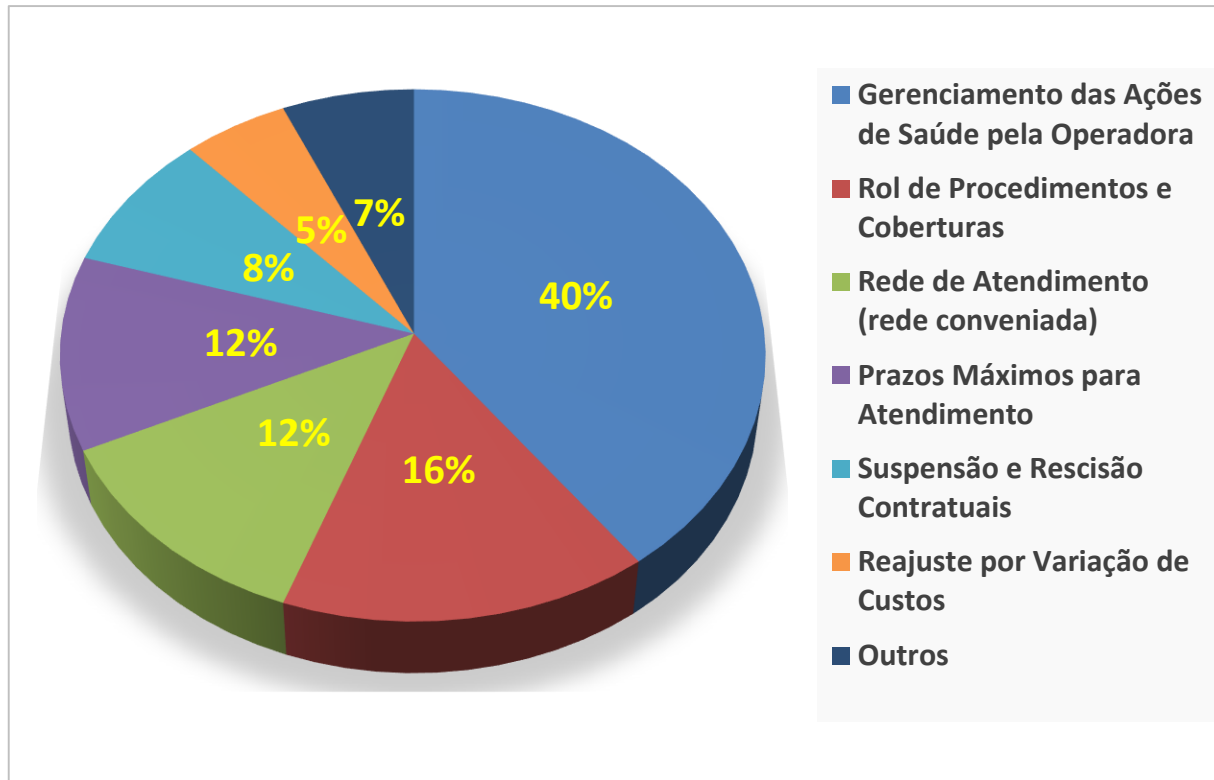
**168**



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas NIP).

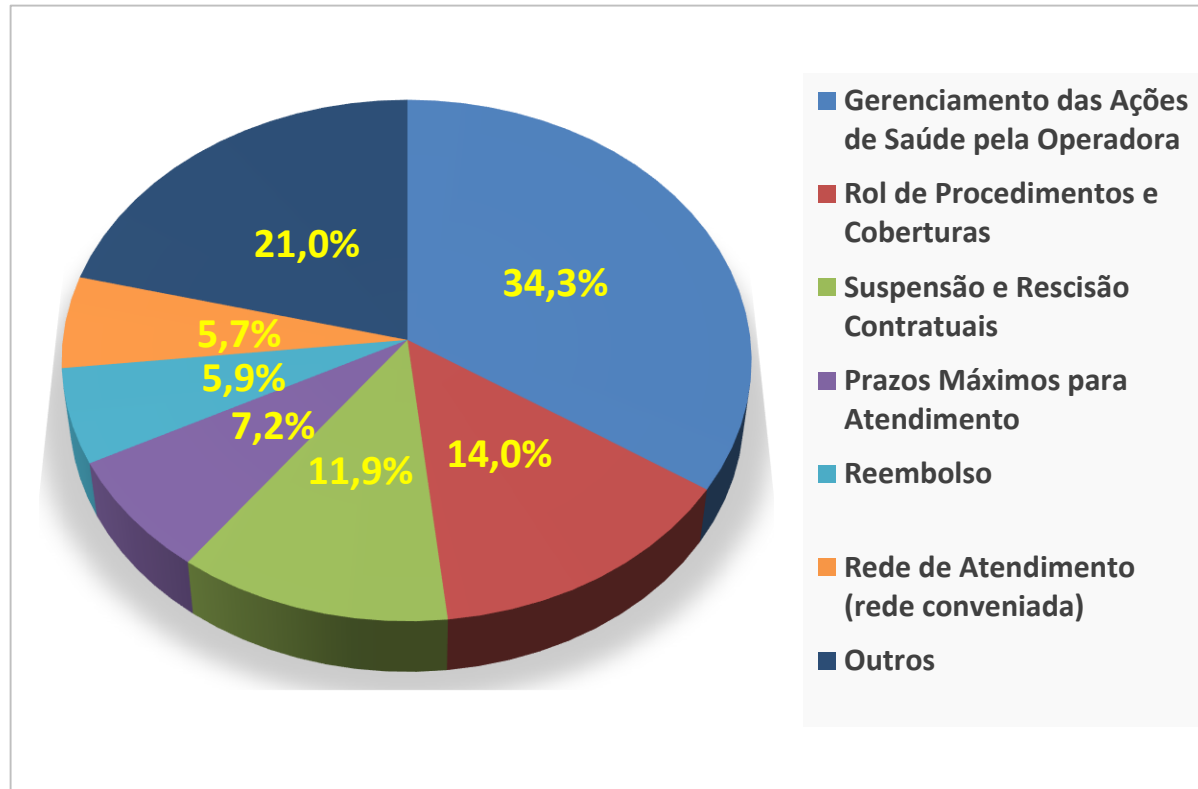
Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Perfil das demandas NIP por subtema (Região Norte – set.2017)



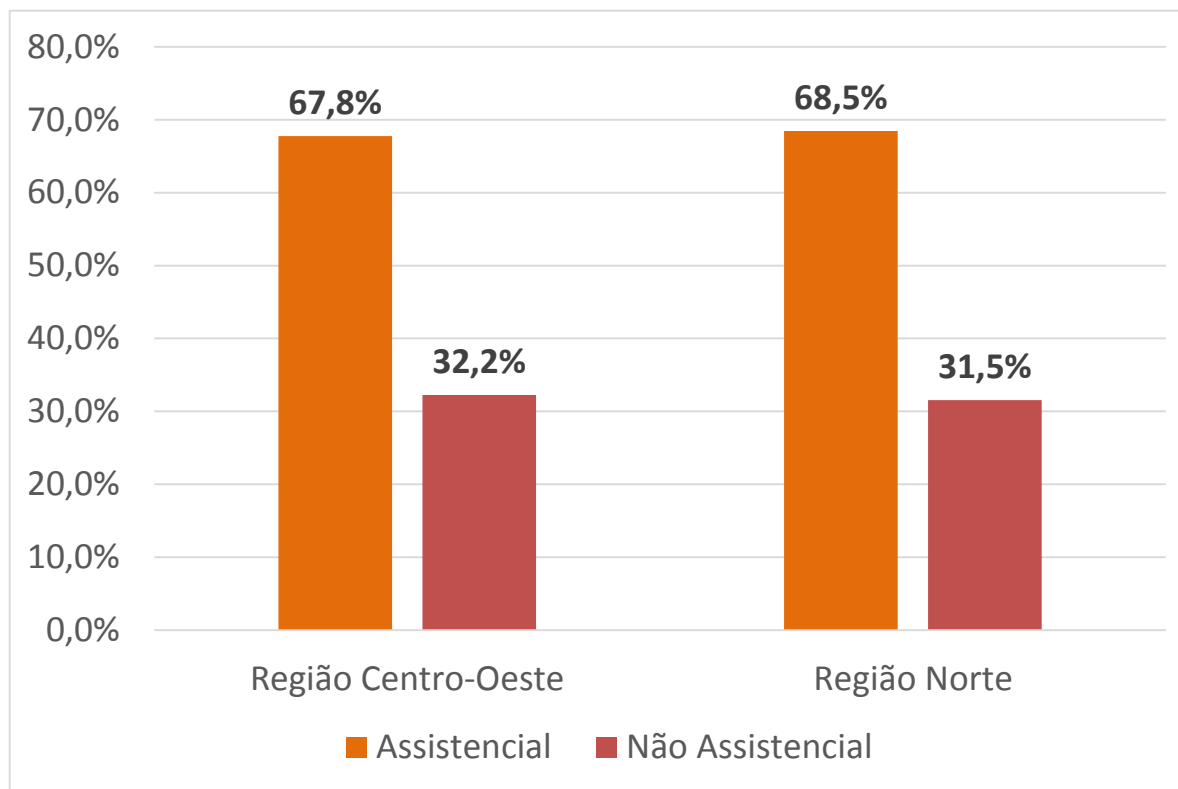
Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas NIP).  
Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# Perfil das demandas NIP por subtema (Região Centro-Oeste – set.2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas NIP).  
Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

## Perfil das demandas NIP por natureza (Regiões Norte e Centro-Oeste – set.2017)



Fonte: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas NIP).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set

# **NIP – Notificação de Intermediação Preliminar Sem Resolução do Conflito**

## **Âmbito do Processo Administrativo Sancionador**

- **REPARAÇÃO POSTERIOR;**
- **TERMO DE COMPROMISSO E AJUSTE DE CONDUTA - TCAC .**

# Processos e Multas (2016 e 2017)

	Ano	Total de Processos	Valor de Multas Aplicadas
Brasil	2016	13.306	R\$ 956.745.948,82
	2017	11.605	R\$ 870.609.486,84
Região Centro-Oeste	2016	1.104	R\$ 81.758.487,95
	2017	924	R\$ 66.658.910,94
Região Norte	2016	236	R\$ 18.683.733,69
	2017	354	R\$ 27.262.170,53

Fonte: SIF Consulta – extração: 14/11/2017 (Multas com localização SIF x SIPAR).

Obs: \*Os dados de 2017 vão de jan. a set.

: SIF Consulta – extração: 16/11/2017 (Demandas Consumidor e Institucional).

# Acordos de Cooperação Técnica

Firmados com membros do Ministério Público, da Defensoria Pública e do Poder Judiciário.





# Acordos de Cooperação Técnica

- Visam ao intercâmbio de dados e informações de interesse recíproco dos partícipes, a integração do trabalho e o aprimoramento das informações e entendimentos relacionados aos mercados de saúde suplementar;
- Contribuem para a redução da Judicialização na medida em que, subsidiando os órgãos constitucionais com informações técnicas, evitam o ajuizamento de ações;
- Apresentam-se como alternativa para a solução extrajudicial dos conflitos, uma vez que estabelecem fluxo célere, em que a demanda recebida pela outra parte é encaminhada à ANS para ser tramitada pelo instrumento da NIP.

# Acordos de Cooperação Técnica - CNJ

- Vale destacar o acordo de cooperação firmado entre a ANS e o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, cujo objeto é mais diretamente relacionado ao estímulo à resolução amigável dos conflitos e à redução das demandas judiciais relacionadas à assistência à saúde suplementar;
- Reúne esforços para a implementação do Sistema Nacional de Conciliação e Mediação Digital do CNJ, que objetiva a aproximação digital dos envolvidos em um conflito para a obtenção de solução à disputa de forma ponderada, em ambiente *on-line*.

<http://www.cnj.jus.br/noticias/cnj/82208-cnj-assina-acordo-com-ans-caixa-e-rio-2016-para-reducao-de-conflitos>

<http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/3300-ans-e-cnj-assinam-termo-de-cooperacao-tecnica>

# DESAFIOS E PERSPECTIVAS

# Desafios

Busca de estratégias adequadas à realidade do país:

- Que garantam o acesso aos serviços contratados;
- Aprimorem a qualidade;
- Assegurem a sustentabilidade do setor.

# Desafios

Há temas urgentes que também influenciam diretamente no cenário da saúde suplementar:

- Envelhecimento da população;
- Transição epidemiológica;
- Avanço das doenças crônicas não transmissíveis;
- Crescente incorporação de novas tecnologias.

# Perspectivas

- **REORGANIZAÇÃO DO SETOR**, com FOCO em medidas que:
  - Reduzam o desperdício;
  - Promovam a saúde;
  - Ampliem a **QUALIDADE** da assistência.
  
- **GESTÃO** que busque:
  - Eficiência por meio da redução dos custos SEM perda da qualidade da assistência;
  - Investimentos na rede de atendimento que aprimorem as relações com os prestadores e disseminem **INFORMAÇÕES AOS CONSUMIDORES.**

# Perspectivas

- **Troca de INFORMAÇÕES E CONHECIMENTO;**
- **Fortalecimento das PARCERIAS;**
- **INTEGRAÇÃO de Sistemas Eletrônicos;**
- **Incentivo e indução às BOAS PRÁTICAS no setor.**

# Obrigado!



Disque ANS  
0800 701 9656



Central de  
Atendimento  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento pessoal  
12 Núcleos da ANS.  
Acesse o portal e  
confira os endereços.



Atendimento  
exclusivo para  
deficientes auditivos  
0800 021 2105



[ans.reguladora](https://www.facebook.com/ans.reguladora)



[@ANS\\_reguladora](https://twitter.com/ANS_reguladora)



[ansreguladora oficial](https://www.youtube.com/ansreguladoraoficial)



Ministério da  
**Saúde**

