



PROCESSO Nº: 33910.006606/2020-05

Nota Técnica nº 6/2020/DIRAD-DIFIS/DIFIS

ASSUNTO

ADOÇÃO DE MEDIDAS EXTRAORDINÁRIAS NO ÂMBITO DA ANS PARA CONTENÇÃO DA DISSEMINAÇÃO DO COVID-19

REFERÊNCIAS

1. Portaria nº 188, do Ministério da Saúde, de 3 de fevereiro de 2020, publicada no D.O.U. de 4 de fevereiro de 2020, e seus posteriores desdobramentos de conhecimento público;
2. Publicação de atos municipais e estaduais pelo País visando a contenção da disseminação do COVID-19;
3. Art. 3º da Lei nº 9.961/2000;
4. Instrução Normativa nº 21, do Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Secretaria de Gestão e Desempenho de Pessoal, de 16 de março de 2020.
5. Comunicado DICOL ANS, de 12 de março de 2020.

CONTEXUALIZAÇÃO

6. Coronavírus é uma família de vírus que causam infecções respiratórias. O novo agente do coronavírus, causador da pandemia mundial que estamos vivenciando, foi descoberto em 31/12/19 após casos registrados na China, tendo recebido o nome de COVID-19.
7. O COVID-19 é de fácil disseminação, não tem ainda vacina e método de tratamento definidos, deixando todos expostos. Ainda que possa existir dúvidas quanto ao seu grau de mortalidade, não existem dúvidas acerca do seu impacto, acerca da sobrecarga provocada pelo COVID-19 nos serviços de atenção à saúde, situação verificada já na Europa, notadamente Itália e Espanha, e também no nascedouro da pandemia, tendo em vista que foi amplamente noticiado a construção de um hospital chinês em menos de duas semanas.
8. Dessa forma, conforme ampla divulgação em todos os meios de comunicação, chegou a vez do Brasil superar esse grande desafio, em todas as frentes ao mesmo tempo, desde a adoção de medidas voltadas à prevenção ante a alta transmissibilidade até àquelas destinadas a tratar os doentes.
9. Quanto ao tema, é interessante registrar que as normas e contratos até então existentes não contemplam o enfrentamento de pandemias dessa natureza. A última grande epidemia relatada - a gripe espanhola - data de um século atrás, no período pós primeira guerra mundial, quando não existia o nível atual de circulação de pessoas e, sequer, organizações como a ONU e a OMS.
10. Além disso, considerando que o arcabouço legal do mundo ocidental foi praticamente reformulado no pós 2ª Guerra Mundial, é forçoso reconhecer que ainda não houve experimentação das previsões em abstrato sobre as medidas de excepcionalidades que agora enfrentamos. As normas que tratam a exceção se dedicam em muito a situações como convulsões sociais e solavancos econômicos e, ainda que mencionem a saúde pública, não foram forjadas no seu intuito, fazendo-se necessário o desenvolvimento de uma solução que contemple a saúde e a segurança de todos.
11. Em prosseguimento, tendo em vista que a ANS é a agência reguladora responsável pelo setor da saúde suplementar no Brasil, não há dúvidas quanto ao impacto gerado pela pandemia do COVID-19 nas suas atividades. Nesse sentido, a equipe da Diretoria Adjunta da DIFIS foi instada a se manifestar com urgência acerca de possíveis medidas extraordinárias a serem tomadas no âmbito da Fiscalização da ANS. São elas:
 - **MEDIDA 1:** Suspensão do atendimento presencial obrigatório por parte das operadoras por 30 (trinta) dias a partir de 23/03/2020;
 - **MEDIDA 2:** Alteração temporária do prazo para solução da demanda junto ao beneficiário para até 10 (dez) dias úteis na NIP assistencial a partir de 23/03/2020. Essa medida terá duração de 30 (trinta) dias; e
 - **MEDIDA 3:** Interrupção dos prazos da NIP não assistencial e dos processos sancionadores por 30 (trinta) dias a partir de 23/03/2020.

12. **É muito importante deixar consignado que o País vive a eminente decretação de ESTADO DE CALAMIDADE PÚBLICA e que a presente nota não pretende ser uma Análise de Impacto Regulatório - AIR nos moldes em que a melhor técnica regulatória estipula mas a exposição dos motivos pelos quais medidas emergenciais precisam ser tomadas.**

ANÁLISE DE POSSÍVEIS MEDIDAS

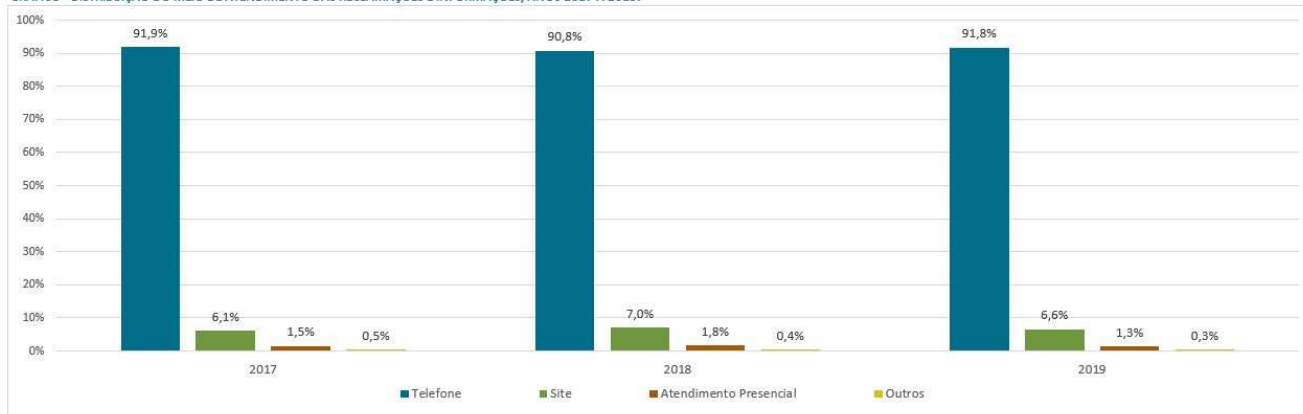
MEDIDA 1: SUSPENSÃO DO ATENDIMENTO PRESENCIAL OBRIGATÓRIO POR PARTE DAS OPERADORAS POR 30 DIAS A PARTIR DE 23/03/2020

13. Versa a RN nº 395/2016:
 - Art. 5º Para prestar o atendimento previsto no art. 4º, as operadoras deverão disponibilizar e divulgar, de forma clara e ostensiva, os seguintes canais:
 - I – atendimento presencial, indicando os endereços disponíveis para atendimento ao beneficiário; e
 - II – atendimento telefônico, contendo número da respectiva central de atendimento.
 - Parágrafo único. A disponibilização de meio de atendimento via Internet é facultativa para fins de solicitação de procedimento e/ou serviço de cobertura assistencial.
 - Art. 6º As operadoras deverão disponibilizar unidade de atendimento presencial, de que trata o inciso I do art. 5º, no mínimo nas capitais dos Estados ou regiões de maior atuação dos seus produtos, ao menos no horário comercial dos dias úteis, desde que atendidos os seguintes critérios:
 - I – possua concentração de beneficiários superior a 10% (dez por cento) do total de sua carteira; e
 - II – o número de beneficiários naquela área não seja inferior ao limite de 20.000 (vinte mil).
 - Parágrafo único. O disposto no caput não se aplica às operadoras exclusivamente odontológicas, as filantrópicas e as autogestões.

JUSTIFICATIVA E IMPACTOS MEDIDA 1:

14. Considerando que a responsabilidade de diminuição da circulação de pessoas é premente e dever de todos, numa tentativa de evitar um aumento súbito no número de interações, umas das principais medidas sanitárias de contenção à disseminação do COVID-19 é o isolamento social, ou seja, as pessoas devem permanecer em suas residências. Sendo assim, o que se observa que a suspensão do atendimento presencial obrigatório é medida salutar nesse momento. Ressalva-se que os demais canais de atendimento devem permanecer funcionado normalmente, tendo em vista a possibilidade de serem exercidos de forma remota. A realidade do avanço tecnológico nos últimos tempos dá amparo à adoção dessa medida. A própria ANS tem reconhecido essa modernização por meio da edição de normativos recentes.
15. Como forma de mensuração dessa medida podemos tomar por base os dados do próprio atendimento do Disque ANS. Verifica-se no gráfico/tabela abaixo que o atendimento presencial responde por uma parcela pequena das demandas abertas junto a Agência, enquanto o atendimento telefônico, meio de contato previsto na RN nº 395/2016, é líder absoluto em comparação com as demais formas de atendimento. Em tempos de distanciamento social, esses números tendem a zero:

GRÁFICO - DISTRIBUIÇÃO DO MEIO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES E INFORMAÇÕES, ANOS 2017 A 2019.



Fonte: SIF Consulta - Data da última extração: 15/01/2020

16. A busca contínua pelo equilíbrio do setor é uma das principais missões de uma Agência Reguladora, e a medida apresentada quanto à RN nº 395/2016 caminha nesse sentido.

MEDIDA 2: ALTERAÇÃO TEMPORÁRIA DO PRAZO PARA SOLUÇÃO DA DEMANDA JUNTO AO BENEFICIÁRIO PARA ATÉ 10 (DEZ) DIAS ÚTEIS NA NIP ASSISTENCIAL A PARTIR DE 23/03/2020

17. Estabelece a RN 388/2015:

"Art. 10. Recebida a demanda de reclamação pela ANS, a operadora será notificada para que adote as medidas necessárias para a solução da demanda junto ao beneficiário nos seguintes prazos:

I - até 5 (cinco) dias úteis na NIP assistencial; e

II - até 10 (dez) dias úteis na NIP não assistencial.

§ 1º A operadora se considera notificada na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).

§ 2º 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 da notificação.

§ 3º A demanda de reclamação que envolver mais de um assunto deverá observar, quanto ao prazo, o disposto no inciso I deste artigo, com relação à eventual cobertura assistencial, e o disposto no inciso II deste artigo com relação aos demais assuntos".

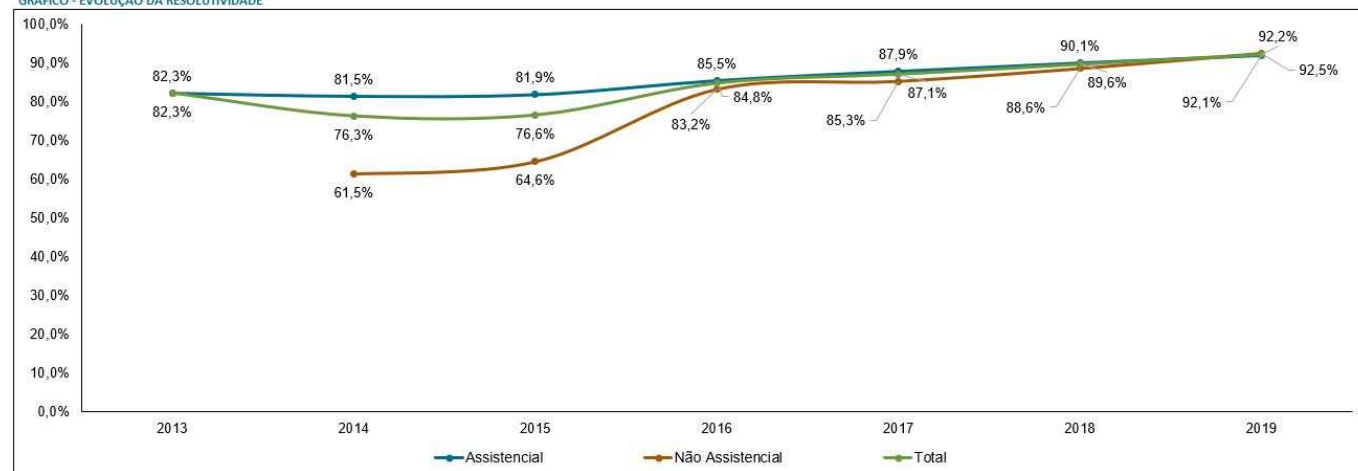
18. A proposta é que durante os próximos 30 dias a contar da data de 23/03/2020, as operadoras tenham o prazo previsto no art. 10, I da RN 388/2015 alterado para 10 (dez) dias.

JUSTIFICATIVA E IMPACTOS MEDIDA 2:

19. A NIP é um mecanismo de resolução de conflito em fase pré processual. Seu principal objetivo é resolver o problema do beneficiário sem necessidade de processo sancionador. Esse instrumento é positivo para todos os envolvidos: o beneficiário tem a chance de ter o seu problema resolvido de forma célere e direta; a operadora pode evitar a abertura de um processo administrativo sancionador e amplia suas chances de manter o reclamante como seu cliente; até para a ANS, tendo em vista o impacto positivo em sua imagem institucional, muito superior se a resposta estatal fosse dada por meio do envio a uma carta ao beneficiário, meses depois, informando que houve aplicação de multa à operadora em decorrência daquela determinada reclamação.

20. O índice de resolutividade NIP demonstra que esse objetivo é alcançado. Em um momento de eminente estado de calamidade pública é muito importante focar nesse objetivo. Aumentar o prazo para que ele seja cumprido é mais eficiente do que mantê-lo sabendo que não será respeitado e que a mediação se frustrará. A consequência, como já dito, seria a abertura de um sancionador que não levaria a solução que o beneficiário precisa.

GRÁFICO - EVOLUÇÃO DA RESOLUTIVIDADE



Fonte: SIF Consulta - Data da extração: 09/03/2020

21. Pretende-se dessa forma, novamente na busca pelo equilíbrio, sopesar o impacto na gestão administrativa das operadoras de planos privados de assistência à saúde em conjunto com o interesse precípuo do beneficiário, qual seja, ter o seu problema resolvido.

22. Aqui não há impactos em sistemas da ANS, uma vez que o analista é quem confere se o prazo estabelecido para que seja configurada reparação voluntária e eficaz - RVE foi cumprido.

23. Importante alertar para um impacto causado no instituto da reparação posterior, previsto no art. 34 da RN nº 388/2015:

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 - 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 lavrado.

§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.

24. O fiscal quando da análise de eventual requerimento nesse sentido deve ficar atento quanto ao prazo excepcional caso a presente medida seja implementada.

25. Também avaliando impactos, é possível que ocorra aumento no número de requerimentos com base no dispositivo supracitado.

MEDIDA 3: INTERRUÇÃO DOS PRAZOS NIP NÃO ASSISTENCIAL E DOS PROCESSOS SANACIONADORES POR 30 DIAS A PARTIR DE 23/03/2020

26. A interrupção dos prazos da NIP não assistencial e dos processos sancionadores por 30 (trinta) dias tem por objetivo direcionar os esforços das operadoras para o atendimento das demandas assistenciais em um momento em que o sistema de saúde suplementar estará sobrecarregado. Assim, prazos para resolução de conflito e resposta às demandas não assistenciais podem aguardar, tendo em vista não serem prioridade no cenário atualmente vivido.

27. Essa paralisação é mais uma medida em prol da operadora se concentrar nas demandas assistenciais. Também contribui para o isolamento das pessoas, tendo em vista a atuação dos advogados.

JUSTIFICATIVA/IMPACTOS MEDIDA 3:

28. Para a mensuração dos impactos dessa medida algumas projeções foram feitas com base em dados extraídos do Sistema Integrado de Fiscalização - SIF.

TABELA - TEMPO MÉDIO DAS FASES PROCESSUAIS DA 1ª INSTÂNCIA (EM DIAS), ANOS 2017 A 2019

Fase	Ano		
	2017	2018	2019
Tempo Médio de Apuração	29,1	17,3	6,6
Tempo Médio de Decisão	84,2	57,9	75,8
Tempo Médio de Juízo de Reconsideração	37,6	26,4	37,5
Tempo Médio Total	150,9	101,6	119,9

Fonte: SIF Consulta - Data da extração: 15/01/2020

Nota 1: **Tempo Médio de Apuração:** É o tempo, em dias, entre a entrada do processo no Núcleo e a emissão do auto de infração. É calculado como a razão entre a soma da diferença entre a "data da emissão do auto" e a "data do status aguardando análise de denúncia" e o total de demandas analisadas no período. Mensura o tempo gasto para a lavratura do auto de infração.

Tempo Médio de Decisão: É o tempo, em dias, entre a "data de emissão do auto" e a "data de decisão em 1ª instância". É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a "data de emissão do auto" e a "data de decisão em 1ª instância" e o total de demandas analisadas no período. Mede o tempo médio gasto para a emissão da decisão pelos Núcleos.

Tempo Médio de Juízo de Reconsideração: É o tempo, em dias, entre a "data de análise de recurso" e a "data de aguardando Diretoria Colegiada". É obtido como a razão entre a soma da diferença entre a "data de análise de recurso" e a "data de aguardando diretoria colegiada" e o total de demandas analisadas no período. Avalia o tempo médio em que as demandas ficaram no Juízo de Reconsideração.

Nota 2: Se considerado o tempo médio incluindo até a finalização em 2ª instância (arquivamento do processo ou o seu encaminhamento para cobrança), a fotografia tirada em 2019 apontou 393 dias (trezentos e noventa e três dias).

29. Repare que se considerada a pior das hipóteses, ou seja, aumento de 30 (trinta) dias, de acordo com o período de interrupção dos prazos dos processos sancionadores (a tendência é ser menor), o tempo médio em primeira instância ainda continuará baixo, semelhante ao período de 2017. E observando a redução ocorrida de 2017 para 2018, verifica-se que medida é reversível. Bastará a adoção de mecanismos eficientes de gestão e melhor aproveitamento da força de trabalho existente. O mesmo se pode dizer para o impacto no tempo médio se considerado a tramitação até a finalização em 2ª instância.

30. Em prosseguimento, o risco de prescrição em razão da interrupção dos prazos dos processos sancionadores é pontual e, mesmo com algum impacto, ainda assim as metas de tempo médio de tramitação serão cumpridas. Considerando também o crescimento de demanda que há impacto em sistema no que tange à interrupção de prazos envolvendo NIP/assistencial, entretanto de baixa complexidade.

31. Seguem ainda dados adicionais que reforçam que a medida adotada de forma diferente conforme a natureza da NIP se mostra adequada. A cada 10 demandas de reclamação, 7 são de natureza assistencial e 3 de natureza não assistencial.

TABELA - Total de Demandas NIP, por Natureza

	2017	2018	2019
Assistencial	60.990	67.389	91.844
Não Assistencial	28.426	29.966	40.331
Total	91.433	99.373	134.194

Fonte: Tabnet - Data da extração: 19/03/2020

TABELA - Representividade das NIPs, por Natureza

	2017	2018	2019
Assistencial	66,7%	67,8%	68,4%
Não Assistencial	31,1%	30,2%	30,1%

Fonte: Tabnet - Data da extração: 19/03/2020

32. Há ainda outro dado relevante. Repare pelo extrato do último mês obtido do SIF-Consulta (fevereiro de 2020), leva-se menos tempo para classificar demandas não assistenciais no âmbito da NIP. Novamente, ainda que se projete na pior das hipóteses acréscimo de 30 dias, período indicado para a vigorar a medida, o tempo de análise de assemelhará ao destinado às NIPs assistenciais.

QUADRO - Quantidade de demandas classificadas como NA, NP, Núcleo e RVE e Tempo médio de classificação das demandas NIP assistenciais Não Assistencial

Fluxo das demandas		Qtd. Demandas Classificadas	Tempo Médio de Classificação
Assistenciais	Fluxo normal	1.323	89 dias
	Demandas Reabertas	16	
	Total de Demandas	1.339	
Não Assistenciais	Fluxo normal	1.024	63 dias
	Demandas Reabertas	31	
	Total de Demandas	1.055	

Fonte: SIF Consulta - "Demanda NIP" - filtro: "Data de Classificação da NIP" - extração: 03/03/2020

Nota 1: Foram consideradas as demandas Não Assistenciais com Data de Atendimento a partir de 15/02/2016, data que começaram as análises fiscalizatórias destas demandas.

Nota 2: Para o cálculo do indicador de Tempo Médio de Classificação utilizou-se a Data de classificação da Demanda menos a Data de Atendimento, não havendo desconto do tempo de resposta da operadora.

Nota 3: Foram consideradas demandas reabertas as demandas constantes como reabertas na consulta "Demanda NIP".

DOCUMENTOS RELACIONADOS

33. Processo SEI 33910.006402/2020-66. Monitoramento das demandas de informação e reclamação sobre o Coronavírus.

CONCLUSÃO

34. É imperioso reconhecer que no momento o interesse público mais sensível de lesão é a incolumidade pública. Nesse sentido, encaminhe-se ao corpo diretivo da ANS os dados e motivações para subsidiar a tomada de decisão.

35. À consideração superior

GUSTAVO JUNQUEIRA CAMPOS

Assessor Normativo

Diretoria de Fiscalização

LALUCHA PARIZEK SILVA

Assessora Técnica de Fiscalização

Diretoria de Fiscalização

MARCUS TEIXEIRA BRAZ

Diretor Adjunto de Fiscalização Substituto

Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminhe-se a DICOL.

SIMONE SANCHES FREIRE

Diretora de Fiscalização

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



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor(a) Normativo da DIFIS**, em 19/03/2020, às 13:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LALUCHA PARIZEK SILVA, Assessor Técnico de Fiscalização**, em 19/03/2020, às 13:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS (substituto)**, em 19/03/2020, às 13:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **SIMONE SANCHES FREIRE, Diretor(a) de Fiscalização**, em 19/03/2020, às 14:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **16346094** e o código CRC **275567C9**.

Referência: Processo nº 33910.006606/2020-05

SEI nº 16346094