

Relatório de Auditoria Anual de Contas



Secretaria Federal de Controle Interno

Unidade Auditada: Agência Nacional de Saúde Suplementar

Exercício: 2016

Município: Rio de Janeiro - RJ

Relatório nº: 201700997

UCI Executora: CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Análise Gerencial

Senhor Superintendente da CGU-Regional/RJ,

Em atendimento à determinação contida na Ordem de Serviço n.º 201700997, e consoante o estabelecido na Seção III, Capítulo VII da Instrução Normativa SFC n.º 01, de 06/04/2001, apresentamos os resultados dos exames realizados sobre a prestação de contas anual apresentada pela Agência Nacional de Saúde Suplementar.

1. Introdução

Os trabalhos de campo foram realizados no período de 27/04/2015 a 05/05/2015, por meio de testes, análises e consolidação de informações coletadas ao longo do exercício sob exame e a partir da apresentação do processo de contas pela unidade auditada, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal.

Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

O Relatório de Auditoria encontra-se dividido em duas partes: Resultados dos Trabalhos, que contempla a síntese dos exames e as conclusões obtidas; e Achados de Auditoria, que contém o detalhamento das análises realizadas. Consistindo, assim, em subsídio ao julgamento das contas apresentadas pela Unidade ao Tribunal de Contas da União – TCU.

2. Resultados dos trabalhos



De acordo com o escopo de auditoria firmado, por meio da Ata de Reunião realizada em 14/11/2016, entre Controladoria-Geral da União e a SecexSaúde/TCU, foram efetuadas as seguintes análises:

- avaliação dos resultados qualitativos e quantitativos da ANS relativos às alterações promovidas pela edição da RN 388/2015, relacionadas à atividade de fiscalização e aos processos administrativos sancionadores (a norma entrou em vigor em fevereiro/2016 e os resultados poderiam ser verificados a partir de agosto/2016);

- avaliação do planejamento e monitoramento da gestão de pessoas contemplando, em especial as mudanças decorrentes da edição da RN 388/2015;

- avaliação da qualidade e suficiência dos controles internos administrativos instituídos pela ANS com vistas a garantir que sejam mitigados os riscos à eficácia na sua atividade de fiscalização, considerando os seguintes elementos do sistema de controles internos da UJ:

- a) Ambiente de controle;
- b) Avaliação de risco;
- c) Atividades de controle;
- d) Informação e Comunicação;
- e) Monitoramento.

- análise da conformidade das peças do processo de contas;

- análise do cumprimento das deliberações do TCU; e

- análise das Recomendações da CGU e análise da utilização do sistema CGU-PAD.

2.1 Avaliação do Cumprimento das Recomendações da CGU

O Plano de Providências da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS contém seis recomendações que tratam de situações pontuais acerca de licitações e contratos que não apresentam impacto à gestão da unidade.

De acordo com o Memorando n.º 315/2017/PRESI, de 20/04/2017, bem como com os dados extraídos do Sistema Monitor, verifica-se que a Unidade informou que as recomendações encontram-se implementadas. Entretanto, cabe salientar que a aferição deste atendimento restará condicionada à realização posterior de um trabalho de auditoria.

A Auditoria tem como atribuição regimental realizar a interlocução com os órgãos de controle interno e externo e, nesse sentido, realiza o acompanhamento das recomendações por meio de planilhas eletrônicas e com a interação no Sistema Monitor, alimentando anualmente o Relatório de Gestão da ANS. Ademais, esclarece que a Agência está em processo de aquisição, não onerosa, do Sistema AUDITAR, desenvolvido pelo Banco Central do Brasil, com previsão para o primeiro semestre de 2017.

Assim, observou-se que a Unidade mantém uma rotina de acompanhamento e atendimento das recomendações emanadas pela CGU, especialmente quanto ao



fortalecimento do controle interno administrativo. Essa função se encontra a cargo da Auditoria Interna – AUDIT.

2.2 Avaliação do CGU/PAD

A ANS possui estrutura de pessoal e tecnológica capaz de gerenciar os procedimentos disciplinares instaurados e a devida utilização do sistema CGU-PAD na ANS, estando estas funções a cargo da Corregedoria – PPCOR, que é uma Unidade Seccional que integra o Sistema de Correição do Poder Executivo Federal.

As funções de coordenador-adjunto do Sistema CGU-PAD e de administrador principal são exercidas pelo corregedor e pelo corregedor substituto, respectivamente.

A Unidade dispõe ainda de uma Política de Uso do Sistema de Gestão CGU-PAD, disciplinada pela Portaria n.º 2.896, de 07/01/2009. O art. 3.º da referida Portaria determina o prazo de 30 dias para inserção de dados no Sistema CGU-PAD, estando de acordo com o disposto no Art. 1.º, § 3.º do Decreto n.º 5.480, de 30/06/2005. Desta forma, a equipe observou que todos os procedimentos disciplinares instaurados em 2016 foram tempestivamente registrados no sistema, com exceção de um processo, cuja inserção se deu ao longo do trabalho de auditoria da CGU.

2.3 Avaliação dos Resultados Quantitativos e Qualitativos da Gestão

ANS é uma agência reguladora do Governo Federal, vinculada ao Ministério da Saúde. Atua na regulação, normatização, controle e fiscalização do setor de planos privados de saúde no Brasil, cuja finalidade institucional é promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regular as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores e contribuir para o desenvolvimento das ações de saúde no País (conforme artigo 3º da Lei nº 9.961/2000).

Nos últimos anos, o exercício da atividade fiscalizatória da ANS passou por profundas transformações, sobretudo para a parcela da sociedade brasileira beneficiária de planos de saúde.

Tais transformações se consubstanciaram em um pacote de medidas adotadas pela Diretoria de Fiscalização (DIFIS), dentre as quais vale destacar a Revisão dos normativos que disciplinavam o exercício das atividades fiscalizatórias, com a publicação da Resolução Normativa - RN nº 388, de 2015 que revogou os diversos normativos esparsos que tratavam da matéria, tais como a RN nº 343, de 17 de dezembro de 2013, que regulamentava a forma de processamento das demandas de reclamação e o procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar – NIP; a RN nº 48, de 19 de setembro de 2003, que dispunha sobre o processo administrativo para apuração de infrações e aplicação de sanções no âmbito da ANS; e a RN nº 223, de 28 de julho de 2010, que dispõe sobre o programa de fiscalização proativa.

Salienta-se que a publicação do referido normativo promoveu substanciais alterações nos procedimentos adotados pela ANS para a estruturação e realização de suas ações fiscalizatórias, tendo como foco a racionalização dos processos, com vistas a conferir maior celeridade e eficiência na tutela das normas legais e infra legais disciplinadores do mercado de saúde suplementar, em especial aquelas que afetam diretamente o



beneficiário, assim como a promoção de maior segurança jurídica ao setor de saúde suplementar.

Assim, os resultados na gestão da Agência foram aferidos por intermédio da avaliação dos impactos na atividade fiscalizatória resultantes das alterações promovidas pela edição da RN 388/2015, bem como verificação do cumprimento, por parte das Operadoras, do atendimento ao prazo previsto no artº 11 da Resolução n.º 388/2015.

No tocante à gestão da atividade fiscalizatória, as alterações promovidas pela supracitada norma geraram um ganho de eficiência e produtividade à gestão da atividade fiscalizatória dado que reduziu a duração do trâmite processual em 611 dias, diminuiu o passivo de processos sancionadores em, aproximadamente, 70% (comparação maio/2014 e dezembro/2016), acarretou um aumento na arrecadação de multas, em relação ao exercício anterior, em 125%, além de trazer um significativo incremento na resolutividade das demandas não assistenciais.

Em relação ao segundo quesito, durante o exercício sob análise, de acordo com dados do Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, aproximadamente, 90% das demandas NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) foram respondidas tempestivamente pelas operadoras, ou seja, no prazo de até dez (10) dias úteis, após o recebimento da Notificação, consoante previsão normativa.

Por fim, destaca-se que os resultados qualitativos e quantitativos foram aqui tratados de forma resumida, sendo a abordagem analítica presente nos itens 1.1.1.3 e 1.1.1.5 do Relatório de Auditoria n.º 201700304, trazidos na íntegra como anexo ao presente relatório.

2.4 Avaliação dos Controles Internos Administrativos

Tendo em vista escopo acordado entre CGU e TCU, buscou-se avaliar a qualidade e suficiência dos controles internos administrativos instituídos pela Diretoria de Fiscalização, com vistas a garantir que seus objetivos estratégicos sejam atingidos.

A metodologia utilizada na auditoria, a fim de proceder à avaliação dos controles internos junto à Diretoria de Fiscalização (DIFIS), consistiu no envio de questionário via correio eletrônico, análise documental, revisão de normas, pesquisas, trabalhos técnicos sobre o tema, além de reunião em 19/04/2017 com o mencionado setor.

Importante ressaltar que a avaliação de controles internos foi realizada com base na metodologia do *Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission - Coso II: Enterprise Risk Management – Integrated Framework* (Gerenciamento de Riscos Corporativos – Estrutura Integrada), referencial metodológico mundialmente aceito e mais recomendado para realização deste tipo de trabalho.

A avaliação de controles internos foi realizada em nível de entidade, ou seja, verificar se a estrutura de controle está adequadamente concebida e o teste de eficácia operacional busca verificar se esse controle funciona de forma eficaz, ou seja, constatar a presença e o efetivo funcionamento de todos os componentes da estrutura de controle interno, quais sejam: ambiente de controle, avaliação de riscos, atividades de controle, informação e comunicação e monitoramento.



1. Ambiente de controle

A análise dos controles internos da Diretoria de fiscalização (DIFIS) verificou a existência de diversos normativos e manuais que detalham como funciona o sistema de autorizações, aprovações e autoridades, bem como observa-se que há monitoramento de cumprimento de meta de servidores em regime de teletrabalho.

No tocante à política de treinamento já foram realizadas oito ações de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, bem como dois encontros de Chefes de Núcleos da ANS, conforme, relatado, detalhadamente, no item 1.1.1.2 do Relatório n.º 201700304.

Adicionalmente, a Unidade dispõe de um Plano Anual de Capacitação – 2016/2017, que representa o principal instrumento de planejamento das ações de capacitação, almejando nortear a formação e o desenvolvimento profissional dos servidores pertencentes ao quadro funcional da Agência.

2. Avaliação de riscos

Em relação às rotinas de identificação de processos críticos e acerca do gerenciamento de riscos, a Agência está implantando um programa institucional de Gestão e Avaliação de Riscos, que envolve todas as Diretorias. Cabe ainda citar a atuação da supracitada DIFIS a fim de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos localizados nos Estados, por meio da instituição do Programa Entendimentos DIFIS, quando foram elaborados oito Entendimentos que abordam os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes designados para exercer a atividade fiscalizatória, conforme melhor detalhado no item 1.1.1.4 do Relatório n.º 201700304.

3. Atividades de controle

Quanto às atividades de controle, salienta-se que a mencionada Diretoria possui controles preventivos e detectivos, destacando segregação de funções, autorização e aprovação, bem como avaliação de operações, processos e atividades.

4. Informação e Comunicação

Em relação à adoção de práticas, no âmbito da DIFIS, voltadas à transparência, tem-se que todas as decisões são disponibilizadas no próprio site da ANS, com acesso tanto para as operadoras quanto para os consumidores e sociedade em geral, bem como há publicação do Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS, que agrega e consolida os resultados de todo o exercício sob análise. Adicionalmente, ressalta-se a existência de um canal de denúncia, onde estas podem ser encaminhadas à Ouvidoria, pelo email institucional, de forma presencial ou pelo formulário constante no portal da Agência.

5. Monitoramento

Por derradeiro, no que tange ao processo que avalia a qualidade do desempenho dos controles internos ao longo do tempo, no âmbito da Diretoria de Fiscalização, a reavaliação do desenho, a verificação de inconsistências dos processos ou implicações



relevantes e a tomada de ações corretivas resultou na edição da Resolução Normativa n.º388/2015 impactando, diretamente, a gestão da ANS, no tocante à atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos.

Ainda com relação ao monitoramento, há ciclos de fiscalização semestrais, que subsidiam a execução das ações do Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória que consiste em uma sequência de ações, que se inicia com a identificação das falhas operacionais e desconformidades com a regulação nas operadoras e administradoras diligenciadas, até a avaliação da comprovação tempestiva da adoção das medidas necessárias à correção das irregularidades constatadas, podendo resultar na aplicação de penalidades e medidas regulatórias para as que não lograrem o cumprimento das recomendações exaradas no âmbito do Programa.

Face ao exposto, considerando a existência de normativos que dispõem acerca do sistema de autorizações e aprovações, realização de ações de capacitação, implementação de programa institucional de Gestão e Avaliação de Riscos, instituição do Programa Entendimentos DIFIS, existência de controles preventivos e detectivos, existência de práticas voltadas à transparência, canal de denúncias, a edição da Resolução Normativa n.º388/2015 e a presença dos ciclos de fiscalização semestrais, conforme detalhadamente relatado no item 1.1.1.1 dos Achados de Auditoria, a equipe da auditoria entende que o resultado da avaliação de todos os componentes do sistema de controle interno da Diretoria de Fiscalização, instituídos com vistas a garantir que seus objetivos sejam atingidos, encontram-se adequados.

2.5 Avaliação do Cumprimento das Determinações/Recomendações do TCU

Não foram identificados Acórdãos e Decisões, efetuadas pelo Tribunal de Contas da União, contendo determinação expressa para que a Controladoria-Geral da União acompanhasse o seu cumprimento.

2.6 Avaliação da Gestão de Pessoas

Tendo em vista escopo acordado entre CGU e TCU, em face da edição da Resolução Normativa n.º 388/15, buscou-se avaliar as consequências no quantitativo e na qualificação do pessoal da Diretoria de Fiscalização – DIFIS.

Durante a realização dos trabalhos, verificou-se, com relação as consequências do impacto no quantitativo de pessoal, que houve redução do total de profissionais lotados na DIFIS (servidores efetivos ou temporários), ao final de 2016, sem que tenha causado um impacto negativo nas atividades do setor. É importante ressaltar que apesar da redução do número total de profissionais lotados na DIFIS, o número de servidores efetivos teve um ligeiro aumento ao final do exercício de 2016.

Destaque-se que as atividades de fiscalização são desempenhadas pelos servidores efetivos e no tocante aos servidores temporários, sua contratação ocorreu devido à necessidade da Agência de equacionar um passivo relevante de processos administrativos sancionadores.



Sendo assim, verificou-se que, embora a publicação da resolução normativa tenha resultado num ajuste no número total de profissionais lotados na DIFIS, destacando-se a diminuição do número de servidores temporários, o quantitativo atual de servidores (efetivos e temporários) tem se mostrado suficiente para o exercício das novas atividades decorrentes da resolução.

Já em relação as ações de capacitação, constatou-se que a Diretoria de Fiscalização - DIFIS entendeu necessária a capacitação dos servidores, com vistas à adequação dos processos de trabalho aos novos fluxos, tendo sido desenvolvidos treinamentos focados na prática do trabalho.

Por fim, destaque-se que os apontamentos pertencentes a quantitativo e qualificação da força de trabalho da DIFIS, foram tratados neste item de forma sintética, sendo a abordagem analítica registrada nos itens 1.1.1.1 e 1.1.1.2 do Relatório de Auditoria nº 201700304, sendo o citado relatório trazido na íntegra como anexo ao presente relatório.

2.7 Avaliação da Conformidade das Peças

A partir dos exames do “Processo de Contas” virtual da ANS, concluiu-se que a Unidade elaborou todas as peças a ela atribuídas pelas normas do Tribunal de Contas da União, para o exercício de 2016. Além disso, todas as peças analisadas apresentam conteúdo adequado e contemplam os formatos obrigatórios nos termos da DN TCU nº 154/2016, da DN TCU nº 156/2016 e da Portaria-TCU nº 59/2017.

2.8 Ocorrências com dano ou prejuízo

Entre as análises realizadas pela equipe, não foi constatada ocorrência de dano ao erário.

3. Conclusão

Ao término dos exames foi verificado que as regras trazidas pela Resolução Normativa nº 388, de 26/11/2015, geraram um ganho de eficiência e produtividade à gestão da atividade fiscalizatória dado que reduziu a duração do trâmite processual, tendo sido verificado também que as rotinas, como prazo para resposta das Operadoras, bem como realização da análise fiscalizatória e instauração do processo sancionador, foram cumpridas, com fulcro na Resolução Normativa n.º 388/2015. Destaque-se, ainda, que embora a publicação da resolução Normativa nº 388/15 tenha resultado num ajuste no número total de profissionais lotados na DIFIS, destacando-se a diminuição do número de servidores temporários, o quantitativo atual de servidores (efetivos e temporários) tem se mostrado suficiente para o exercício das novas atividades decorrentes da resolução.

Não foram identificados Acórdãos e Decisões, efetuadas pelo Tribunal de Contas da União, contendo determinação expressa para que a Controladoria-Geral da União



acompanhasse o seu cumprimento. Quanto ao cumprimento das recomendações da CGU, foram identificadas seis recomendações, ainda pendentes de baixa no sistema Monitor, que tratam, exclusivamente, de licitações e contratos que não apresentam impacto à gestão da unidade. Já em relação à análise referente ao efetivo registro das informações no sistema CGU-PAD, constatou-se que todos os procedimentos disciplinares instaurados pela UJ foram registrados no Sistema CGU-PAD de forma tempestiva.

Quanto aos componentes e princípios de Controles Internos Administrativos no âmbito da Diretoria de Fiscalização - DIFIS, verificou-se que os mesmos estão presentes e em efetivo funcionamento, assegurando o atingimento dos seus objetivos.

Eventuais questões formais que não tenham causado prejuízo ao erário, quando identificadas, foram devidamente tratadas por Nota de Auditoria e as providências corretivas a serem adotadas, quando for o caso, serão incluídas no Plano de Providências Permanente ajustado com a UJ e monitorado pelo Controle Interno. Tendo sido abordados os pontos requeridos pela legislação aplicável, submetemos o presente relatório à consideração superior, de modo a possibilitar a emissão do competente Certificado de Auditoria.

Finalmente, destaque-se que, por meio do Ofício n.º 032/2017/AUDIT/DICOL/ANS, de 06/06/2017, a ANS não acrescentou manifestações adicionais ao teor do relatório preliminar, apesar de ter sido instado por meio do Ofício n.º 9155/2017/GAB/RJ/Regional/RJ-CGU.

Rio de Janeiro/RJ.

Relatório supervisionado e aprovado por:

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio De Janeiro



1 CONTROLES DA GESTÃO

1.1 CONTROLES INTERNOS

1.1.1 Avaliação dos Controles Internos Administrativos

1.1.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação dos Controles Internos Administrativos

Fato

Ambiente de Controle:

O ambiente de controle estabelece a fundação para o sistema de controle interno da Unidade, fornecendo disciplina e estrutura fundamental. Deve demonstrar o grau de comprometimento em todos os níveis da administração com a qualidade do controle interno em seu conjunto (Resolução nº 1.135/2008, do Conselho Federal de Contabilidade).

Os fatores analisados pela equipe de auditoria, que compõem o ambiente de controle, foram: competência das pessoas, rotinas acerca de delegação de autoridade e responsabilidades, estrutura de governança e organizacional e as políticas e práticas de recursos humanos.

Nesse sentido, foram disponibilizados diversos manuais e normativos que detalham como funciona o sistema de autorizações, aprovações e autoridades no âmbito da Diretoria, conforme listagem a seguir:

- Manual da NIP assistencial;
- Manual da NIP não assistencial;
- Portaria nº 09, de 2016, que dispõe sobre o fluxo de trabalhos internos no âmbito da Intervenção Fiscalizatória;
- Instrução de Serviço – IS nº 16, de 2016, que estabelece os procedimentos a serem observados na condução dos processos administrativos sancionadores em trâmite na Diretoria de Fiscalização – DIFIS;
- Instrução de Serviço – IS nº 17, de 2016, que dispõe sobre a instituição do manual de orientação para análise fiscalizatória das demandas de natureza assistencial e não assistencial no âmbito da Notificação de Intermediação Preliminar -NIP e estabelece regras para a sua utilização;
- Resolução Regimental nº 01, de 2017, estabelece o organograma da DIFIS, atribuições, os órgãos subordinados a outros, etc;
- RN nº 388, de 2015, e a Instrução Normativa - IN nº 12, de 2016.



No tocante à política de treinamento, registra-se que em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015, já foram realizadas oito ações de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, bem como dois encontros de Chefes de Núcleos da ANS, conforme, relatado, detalhadamente, no item 1.1.1.2 do Relatório n. 201700304.

Adicionalmente, a Unidade dispõe de Plano Anual de Capacitação – 2016/2017, que representa o principal instrumento de planejamento das ações de capacitação, almejando nortear a formação e o desenvolvimento profissional dos servidores pertencentes ao quadro funcional da Agência. As linhas estratégicas para o Plano foram apresentadas e aprovadas na 442ª Reunião Ordinária da Diretoria Colegiada, realizada em 20/04/2016. Registra-se, ainda, que a Nota nº 25/2016/DIRAD/DIFIS/ANS em conjunto com o aprimoramento feito pelas Notas nº 18/2016/GEPJI/GGOFI/DIFIS/ANS e nº 14/2017/GEPJI/GGOFI/DIFIS/ANS estabelecem metas relativas ao cômputo da produção/produtividade diária dos servidores na elaboração de documentos no âmbito do Processo Administrativo Sancionador de Fiscalização – DIFIS.

Adicionalmente, observa-se que há monitoramento de cumprimento de meta de servidores em regime de teletrabalho, que segundo o art.3º da Portaria da DIFIS nº 69, de 2016, *“deverá ser 30% (trinta por cento) superior àquela estipulada para os servidores que executarem as mesmas atividades nas dependências da ANS.”*

As metas para os servidores são monitoradas mensalmente e o trabalho dos colaboradores terceirizados também é acompanhado diariamente pela coordenação e sua produção é, de igual maneira, monitorada mensalmente.

Especificamente para o acompanhamento dos trabalhos nos doze núcleos regionais, a CONUC (Coordenadoria de Núcleos) consolida e acompanha o cumprimento das metas mensalmente por todos os servidores lotados nos Núcleos e afetos as atividades de fiscalização.

Avaliação de Risco:

Segundo a Corte de Contas, avaliação de risco consiste em um processo global representado pelo conjunto de métodos e técnicas que possibilitam a identificação, a análise e a avaliação de riscos que possam afetar organizações, programas e atividades. Envolve a identificação das fontes de risco, dos eventos e de sua probabilidade de ocorrência, de suas causas e suas consequências potenciais, das áreas de impacto, das circunstâncias envolvidas, inclusive aquelas relativas a cenários alternativos.

No que tange às rotinas de identificação de processos críticos e acerca do gerenciamento de riscos a Agência está implantando um programa institucional de Gestão e Avaliação de Riscos, que envolve todas as Diretorias. De acordo com a Presidência desta Agência, as ferramentas a serem utilizadas são as sugeridas na ISO 31000 e ISO 31010.

Essa implantação é fruto da Resolução Administrativa - RA nº 60, de 2016, que dispõe sobre a política de gestão de riscos da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

A referida Resolução criou um Comitê (COMARI) de caráter consultivo para tratar da matéria, sob a coordenação da Presidência da ANS, o qual solicitou que cada Diretoria levantasse os processos de trabalho mais relevantes quanto à gestão de risco. No âmbito da DIFIS, aqueles que apresentassem risco e impacto inerentes à função fiscalizatória da



ANS. O passo seguinte foi a hierarquização de tais atividades de acordo com o grau de risco de cada.

Nesse contexto, foi escolhido para o início dos trabalhos de gestão do risco o processo de trabalho concernente ao Disque ANS, uma vez que trata do processo de maior impacto na Diretoria caso haja a ocorrência de algum evento negativo.

Atualmente, após a fase de planejamento, que envolveu o estabelecimento de contexto e identificação de Riscos e a elaboração do Questionário de Avaliação de Riscos – QAR, entrou-se na fase de Execução.

Nesta etapa, será efetuada a Análise, Avaliação e Tratamento dos Riscos, que servirão de base para a elaboração de Relatório final.

Não obstante a institucionalização de Comitê voltado para avaliação de riscos no âmbito da ANS, a Diretoria de Fiscalização, seguindo a lógica da gestão responsável, cuida de gerenciar eventuais riscos em suas atividades através de controles estabelecidos em seus próprios processos de trabalho.

Exemplo disso é o mais novo avanço na gestão das NIP's., conforme notícia veiculada recentemente no site da ANS:

“A partir desta terça-feira (04/04), os consumidores que registrarem demandas de informação e reclamação na Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) receberão mensagens de SMS no celular. O usuário poderá receber até cinco avisos, de acordo com o andamento de sua demanda: informação de protocolo; prazos inicial e final para responder à ANS sobre a conclusão do atendimento; finalização da demanda; e solicitação para entrar em contato com o Disque ANS.

Essa ação visa ampliar as formas de comunicação com o beneficiário de plano de saúde, conferindo mais transparência ao andamento da demanda na ANS. Além disso, objetiva-se reduzir o número de demandas NIP que são inativadas em virtude de ausência de resposta do consumidor sobre a resolução do seu problema.

A NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) é o instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários de planos de saúde. A partir da demanda cadastrada pelo usuário através dos canais de atendimento da ANS, a operadora é notificada, por meio eletrônico, e tem até dez dias úteis para adotar as medidas necessárias à solução do problema.”

Ademais, a RN nº 388, de 2015, foi publicada, dentre outros motivos, com o objetivo de solucionar antecipadamente gargalos oriundos da norma então vigente (RN nº 48, de 2003). Com a mudança, os processos sancionadores hoje na DIFIS possuem um curso muito mais célere e com resultados muito mais eficientes.

Por fim, cabe ainda citar a atuação da supracitada Diretoria a fim de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da DFIS



localizados nos Estados, por meio da instituição do Programa Entendimentos DIFIS, quando foram elaborados oito Entendimentos DIFIS que abordam os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes designados para exercer a atividade fiscalizatória, quais sejam: Imposição de reajustes por variação de faixa etária maiores do que o pactuado; planos coletivos por adesão; não envio ou envio irregular de informações ou documentos à ANS, obrigatoriedade de as Operadoras de planos privados de assistência à saúde verificarem a legitimidade da pessoa Jurídica contratante, bem como a elegibilidade do beneficiário, Entidade Hospitalar acrescida à rede credenciada de Operadora sem prévia comunicação à ANS, interpretação do Artigo 6º da Resolução Normativa 395 de 14 de janeiro de 2016, mecanismo de arbitragem e tipificação de infrações envolvendo questões de reembolso, conforme melhor detalhado no item 1.1.1.4 do Relatório n.º 201700304.

Procedimentos de Controle:

Procedimentos de controle são as políticas e procedimentos estabelecidos pela administração da Unidade que ajudam a assegurar que as diretrizes estejam sendo seguidas. As atividades de controle devem estar distribuídas por toda a organização, em todos os níveis e em todas as funções. Elas incluem uma gama de controles preventivos e detectivos, como segregação de funções, autorização e aprovação, bem como avaliação de operações, processos e atividades.

Assim, seguem tabelas abaixo que demonstram as principais atividades realizadas, desde a entrada da demanda pelos canais de atendimento da ANS até o regular deslinde do processo administrativo sancionador, e o fluxo da Intervenção Fiscalizatória destacando as áreas responsáveis, as áreas que exercem o controle, além das formas de controle,

Quadro 01: Principais atividades realizadas, desde a entrada da demanda pelos canais de atendimento da ANS até o regular deslinde do processo administrativo sancionador.

Atividades	Área responsável	Área de Controle	Formas de Controle
Recebimento e cadastro de demandas de informação e de reclamação.	COCEN e Núcleos (apenas nos casos de atendimento presencial).	COCEN, GAMAF e GGOFI	<p>Auditoria das demandas de informação por telefone.</p> <p>Auditoria da qualidade cadastral das demandas de reclamação.</p> <p>Auditoria das demandas de Nível 2 do formulário eletrônico (respondidas por atendente do disque ANS com base em respostas pré-formuladas).</p> <p>Realização de oficinas com os atendentes de modo a promover uma constante atualização dos atendentes.</p> <p>Fiscalização técnica do contrato do Disque ANS, com base no termo de referência da própria licitação.</p>



Classificação da demanda de reclamação (NIP assistencial e NIP não assistencial).	COCEN e Núcleos (apenas nos casos de atendimento presencial).	COMEIA, COTNA, GAMAF e GGOFI	Realização da análise fiscalizatória das NIPs, em que é verificada a eventual existência de erros de cadastro, podendo haver a reclassificação. Realização de auditorias qualitativas, amostrais e de periodicidade mensal. Realização de auditorias e pesquisa das demandas que são inativadas.
Análise fiscalizatória das NIPs Assistenciais	COMEIA	COMEIA, GAMAF e GGOFI	Realização de auditorias qualitativas, amostrais e de periodicidade mensal. Realização de auditorias e pesquisa das demandas que são inativadas. Realização de oficinas periódicas de treinamento e capacitação para os analistas da NIP.
Análise Fiscalizatória das NIPs não Assistenciais	COTNA	COTNA, GAMAF e GGOFI	Realização de auditorias qualitativas, amostrais e de periodicidade mensal. Realização de auditorias e pesquisa das demandas que são inativadas. Realização de oficinas periódicas de treinamento e capacitação para os analistas da NIP.
Lavratura de auto de infração	Núcleos e GEPJI	GEPJI e GGOFI	Atividade realizada somente por fiscais devidamente designados, por intermédio de portaria elaborada pela DIFIS. Verificação da pertinência da manutenção do auto, quando da elaboração do Relatório da Análise Conclusiva.
Elaboração de Relatório de Análise Conclusiva - RAC e proferimento de decisão.	Núcleos e GEPJI	GEPJI e GGOFI	O RAC é elaborado pelo respectivo fiscal e a decisão é proferida pelo chefe de Núcleo, que possui portaria de delegação da DIFIS. Ao emitir a decisão o Chefe de Núcleo verifica se o RAC está adequado. Quando o processo alcança a fase de elaboração de juízo de admissibilidade e reconsideração, são verificados os critérios da decisão e corrigidos eventuais erros.



			Existência do instrumento Entendimento DIFIS, que tem por escopo uniformizar e padronizar decisões dissonantes.
Elaboração do juízo de admissibilidade e reconsideração.	Núcleos e GEPJI	GEPJI e GGOFI	Existência do instrumento Entendimento DIFIS, que tem por escopo uniformizar e padronizar decisões dissonantes. Após a elaboração do juízo de reconsideração, caso haja a manutenção da decisão o processo segue para a análise do recurso que feito por outro órgão fora da DIFIS

Fonte: Nota técnica n.º 4/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 26/04/2017.

Quadro 02: Fluxo atinente à Intervenção Fiscalizatória.

Atividades	Área responsável	Área de Controle	Formas de Controle
Intervenção Fiscalizatória	COINT e Núcleos	GEPJI e GGOFI	A designação dos fiscais para trabalhar na intervenção Fiscalizatória também é realizada por intermédio de portaria da DIFIS. A COINT realiza a revisão de cada documento produzido no curso do processo, além de emitir orientações aos fiscais e supervisionar as diligências realizadas. A GEPJI e a GGOFI também analisam e aprovam os documentos, antes de serem submetidos à avaliação e assinatura da DIFIS

Fonte: Nota técnica n.º 4/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 26/04/2017.

Legenda:

COCEN - Coordenadoria da Central de Relacionamento.

COMEA – Coordenadoria de Mediação e Análise.

COTNA – Coordenadoria Técnica de NIP Não Assistencial.

GAMAF – Gerência de Atendimento, Mediação e Análise Fiscalizatória.

GGOFI - Gerência Geral de Operações Fiscalizatórias.

GEPJI – Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção.

COINT – Coordenadoria de Núcleos e Intervenção.

Informação e Comunicação:



Em relação à adoção de práticas, no âmbito da DFIS, voltadas à transparência, tem-se que todas as decisões são disponibilizadas no próprio site da ANS, com acesso tanto para as operadoras quanto para os consumidores e sociedade em geral, bem como diversos outros dados, conforme tabela abaixo:

Quadro 03: Transparência – Sítio da ANS

Assunto	Link
Acesso às decisões no “Espaço da Operadora” pelas Operadoras, bem como possibilidade de verificar o andamento e posse de documentos, obter formulário de vista e cópia de processos, etc.	http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/processos
Acesso às publicações pelo público em geral, bem como possibilidade de verificar o andamento e posse de documentos, obter formulário de vista e cópia de processos, etc.	http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-do-consumidor/processos-do-consumidor
Legislação da ANS voltada para o público externo.	http://www.ans.gov.br/legislacao/busca-de-legislacao
FAQ de Perguntas e respostas, elaborado com o intuito de esclarecer as dúvidas mais recorrentes sobre os normativos	http://www.ans.gov.br/aans/transparencia-institucional/busca-de-entendimentos-da-difis

Fonte: Fonte: Nota técnica n.º 4/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 26/04/2017.

Ainda, em <http://www.ans.gov.br/planos-de-saude-e-operadoras/espaco-da-operadora/acoes-de-fiscalizacao/informacoes-sobre-a-intervencao-fiscalizatoria> são divulgadas informações sobre a Intervenção Fiscalizatória, onde são publicadas, nos meses de maio e novembro, as Notas Técnicas com os critérios que serão utilizados para a seleção das operadoras e administradoras no Programa.

Cabe destacar a disponibilização em <http://www.ans.gov.br/aans/noticias-ans/sobre-a-ans/3773-ans-divulga-relatorio-anual-da-diretoria-de-fiscalizacao> do Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – ano 2016 que agrega e consolida os resultados de todo o ano de 2016 aos resultados divulgados através do Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – 1º semestre de 2016, previamente publicado em julho de 2016.

Por derradeiro, cabe sublinhar que a Agência possui canal de denúncia, onde estas podem ser encaminhadas à Ouvidoria, pelo email institucional (ouvidoria@ans.gov.br), de forma presencial ou pelo formulário constante no portal da ANS (<https://ans.gov.br/aans/ouvidoria/fale-sobre-a-ans>).

Monitoramento:

Monitoramento é um processo que avalia a qualidade do desempenho dos controles internos ao longo do tempo.

Nesse sentido, tem-se que, no âmbito da Diretoria de Fiscalização, a reavaliação do desenho, a verificação de inconsistências dos processos ou implicações relevantes e a



tomada de ações corretivas resultou na edição da Resolução Normativa n.º388/2015 impactando, diretamente, a gestão da ANS, no tocante à atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, conforme, detalhadamente relatado no item 1.1.1.3 do Relatório n.º201700304.

Ressalta-se, também, em relação às questões da Intervenção Fiscalizatória, há ciclos de Fiscalização semestrais, que vigem de 15 de fevereiro a 14 de agosto, e de 15 de agosto a 14 de fevereiro, para a execução das ações do Plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória, cujo objetivo é a delimitação de períodos para avaliação do desempenho dos agentes regulados e para a execução das ações fiscalizatórias propriamente ditas.

Assim, as demandas, de natureza assistencial e não assistencial, registradas na ANS durante o período de um Ciclo, são utilizadas tanto para o cálculo do Indicador de Fiscalização – que avalia o desempenho das operadoras e administradoras e as classifica em faixas de desempenho – quanto para uma análise prévia, pelos fiscais designados, dos possíveis problemas assistenciais que motivaram os beneficiários a buscar a intermediação da Agência para a garantia das coberturas a que têm direito, por lei ou contrato.

Com base na classificação do Indicador de Fiscalização, serão selecionadas as operadoras e administradoras que obtiveram o pior desempenho no Ciclo de Avaliação anterior, cujo número levará em conta a capacidade operacional da Diretoria de Fiscalização.

O Programa compõe-se de uma sequência de ações, que se inicia com a identificação das falhas operacionais e desconformidades com a regulação nas operadoras e administradoras diligenciadas, até a avaliação da comprovação tempestiva da adoção das medidas necessárias à correção das irregularidades constatadas, podendo resultar na aplicação de penalidades e medidas regulatórias para as que não lograrem o cumprimento das recomendações exaradas no âmbito do Programa.



Anexo 1 - Relatório de Auditoria nº 201700304

Relatório de Avaliação dos Resultados da Gestão



Unidade Auditada: AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR

Exercício: 2016

Processo:

Município: Rio de Janeiro - RJ

Relatório nº: 201700304

UCI Executora: CONTROLADORIA REGIONAL DA UNIÃO NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Análise Gerencial

Senhor Superintendente da CGU-Regional/RJ,

Por meio deste relatório, apresentam-se os resultados do trabalho de Avaliação dos Resultados da Gestão na AGENCIA NACIONAL DE SAUDE SUPLEMENTAR realizado de acordo com os preceitos contidos na Ordem de Serviço n.º 201700304 e em atendimento ao inciso II do Art. 74, da Constituição Federal de 1988, de acordo com o qual cabe ao Sistema de Controle Interno: “comprovar a legalidade e avaliar os resultados, quanto à eficácia e eficiência, da gestão orçamentária, financeira e patrimonial nos órgãos e entidades da administração federal”.

1. Introdução

O presente trabalho foi realizado no Rio de Janeiro - RJ, com o objetivo de avaliar a alterações promovidas pela Resolução Normativa n.º 388/2015 na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos.



Os trabalhos de campo foram realizados no período de 22/ 02/ 17 a 10/ 03/17, em estrita observância às normas de auditoria aplicáveis ao Serviço Público Federal.

Nenhuma restrição foi imposta à realização dos exames.

2. Resultados dos trabalhos

A abordagem adotada pela CGU objetivou responder às seguintes questões de auditoria:

- Houve alteração no quantitativo de servidores efetivos e temporários com a publicação da Resolução Normativa n.º 388/15 de modo a permitir que a DIFIS exercesse todas as novas atribuições?
- Foram desenvolvidas ações de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização em decorrência da edição da Resolução Normativa - RN n.º 388/15?
- Quais as consequências da implantação da referida norma para a gestão da atividade fiscalizatória?
- A ANS vem atuando de forma adequada a fim de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da DFIS localizados nos Estados?
- As Operadoras têm apresentado resposta no prazo de 10 dias úteis, caso negativo, a ANS tem exercido seu papel?

2.1 Houve alteração no quantitativo de servidores efetivos e temporários com a publicação da Resolução Normativa n.º 388/15 de modo a permitir que a DIFIS exercesse todas as novas atribuições?

As regras trazidas pela Resolução Normativa - RN n.º 388, de 26 de novembro de 2015, tiveram como foco racionalizar os procedimentos adotados para a estruturação e realização das ações fiscalizatórias, com vistas a conferir maior celeridade e eficiência no trâmite processual e na tutela das normas legais e infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial aquelas que afetam beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

Em vista disso, a entrada em vigor da RN n.º 388/2015 gerou um ganho de eficiência e produtividade bastante significativo, comparativamente ao processo de trabalho constituído pela RN n.º 48/2006, principalmente no que tange à duração do trâmite processual, cujo tempo médio de duração passou de 832 dias durante o exercício de 2015 para 221 dias, após a entrada em vigor da RN n.º 388/2015, conforme informado pelo gestor por meio da Nota técnica n.º 02/2017/DIRAD/DFIS/ANS, de 22 de fevereiro de 2017.



Cumprir destacar que o total de profissionais lotados na DIFIS (servidores efetivos ou temporários), ao final de 2016, teve uma redução de 14% aproximadamente, em relação a janeiro do mesmo ano, passando de 94 profissionais para 81, sem que tenha causado um impacto negativo nas atividades do setor. É importante ressaltar que apesar da redução do número total de profissionais lotados na DIFIS, o número de servidores efetivos teve um ligeiro aumento, passando de 55 servidores para 58, a redução ocorreu no número de temporários, cujo número passou de 34 para 18, ao final do exercício de 2016.

Destaque-se que as atividades de fiscalização são desempenhadas pelos servidores efetivos e no tocante aos servidores temporários, sua contratação ocorreu devido à necessidade da Agência de equacionar um passivo relevante de processos administrativos sancionadores.

Ao longo de todo o ano de 2016 foi feito um acompanhamento, pela Agência, do passivo processual (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015), sendo possível avaliar a possibilidade da não renovação dos contratos dos servidores temporários à medida que o passivo processual for sendo reduzido.

Sendo assim, verificou-se que, embora a publicação da resolução Normativa nº 388/15 tenha resultado num ajuste no número total de profissionais lotados na DIFIS, destacando-se a diminuição do número de servidores temporários, o quantitativo atual de servidores (efetivos e temporários) tem se mostrado suficiente para o exercício das novas atividades decorrentes da resolução.

2.2 Foram desenvolvidas ações de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização em decorrência da edição da Resolução Normativa - RN nº 388/15?

Após a análise realizada, constatou-se que, em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015, já foram realizadas oito ações de capacitação voltadas para os servidores da ANS envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos e dois encontros de Chefes de Núcleos da ANS.

Durante o exercício de 2015, foi realizado um treinamento com 32 horas de capacitação e 120 participantes. No exercício de 2016, foram realizados quatro treinamentos com um total de 75 horas de capacitação e 91 participantes no total. E até o momento, no exercício de 2017, foram realizados três treinamentos com um total 48 horas de capacitação e 42 participantes no total.

Entre os temas abordados, nessas ações de capacitação realizadas, destacam-se: apresentação aos fiscais das principais mudanças propostas pela Resolução Normativa nº 388/2015, bem como explicitar e aprimorar os novos fluxos de trabalhos a serem implementados; treinamento sobre as principais mudanças no processo de trabalho da NIP com o advento da Resolução Normativa nº 388/2015; e treinamento referente ao processo de análise das demandas de natureza não assistencial, revisar diretrizes para análise das demandas e construir fluxos para as principais demandas da NIP não assistencial.

Em 2016, foram realizados dois encontros com Chefes de Núcleo da ANS, esses encontros, embora de caráter gerencial, abordaram as mudanças decorrentes da edição da Resolução Normativa nº 388/2015 e contaram cada um com 22 participantes.



Cabe informar que com a edição da Resolução Normativa nº 388/2015, a Diretoria de Fiscalização - DIFIS entendeu necessária a capacitação dos servidores, com vistas à adequação dos processos de trabalho aos novos fluxos, tendo sido desenvolvidos treinamentos, focados na prática do trabalho, mas que não se confundem com eventos de capacitação propriamente ditos, frutos do Plano Anual – PAC, que é elaborado pela Diretoria de Gestão.

2.3 Quais as consequências da implantação da referida norma para a gestão da atividade fiscalizatória?

As regras trazidas pela Resolução Normativa nº 388, de 26/11/2015 geraram um ganho de eficiência e produtividade à gestão da atividade fiscalizatória dado que reduziu a duração do trâmite processual em 611 dias, diminuiu o passivo de processos sancionadores em, aproximadamente, 70% (comparação maio/2014 e dezembro/2016), acarretou um aumento na arrecadação de multas, em relação ao exercício anterior, em 125%, além de trazer um significativo incremento na resolutividade das demandas não assistenciais (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), conforme item 1.1.1.3 do presente relatório.

2.4 A ANS vem atuando de forma adequada a fim de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da DFIS localizados nos Estados?

Por meio de indagações escritas e reuniões com os gestores da ANS verificou-se que foi instituído, por meio da Instrução Normativa – IN n.º 12, de 25/01/2016, o Programa Entendimentos DIFIS, cujo objetivo é uniformizar os entendimentos dos doze núcleos da Diretoria de Fiscalização - DFIS localizados nos Estados, a fim de mitigar divergências de posicionamento entre os mesmos.

Nesta linha, foram elaborados oito Entendimentos DIFIS que abordam os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes designados para exercer a atividade fiscalizatória, quais sejam: Imposição de reajustes por variação de faixa etária maiores do que o pactuado; planos coletivos por adesão; não envio ou envio irregular de informações ou documentos à ANS, obrigatoriedade de as Operadoras de planos privados de assistência à saúde verificarem a legitimidade da pessoa Jurídica contratante, bem como a elegibilidade do beneficiário, Entidade Hospitalar acrescida à rede credenciada de Operadora sem prévia comunicação à ANS, interpretação do Artigo 6º da Resolução Normativa 395 de 14 de janeiro de 2016 (necessidade de esclarecimento do caput do artigo para fins estabelecimento dos locais em que há obrigação de disponibilização de atendimento presencial.), mecanismo de arbitragem e tipificação de infrações envolvendo questões de reembolso.



Adicionalmente, cabe ainda observar que, segundo o documento Nota Técnica n.º03/2017/DIRAD/DIFS/ANS, a Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção – GEPJI, por meio da Coordenação de Núcleos e Intervenção – CONIT, exerce um trabalho diário de apoio e supervisão técnica dos Núcleos da ANS em todo Brasil, especialmente esclarecendo dúvidas e divulgando entendimentos já sedimentados.

Desta forma, a ANS demonstrou sua adequada atuação em 2016 para mitigar o risco de divergência na interpretação de situações análogas pelos doze núcleos da Agência.

2.5 As Operadoras têm apresentado resposta no prazo de 10 dias úteis, caso negativo, a ANS tem exercido seu papel?

A Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) consiste em um instrumento que visa à solução de conflitos entre beneficiários e operadoras de planos privados de assistência à saúde, inclusive as administradoras de benefícios.

Em regra, todas as reclamações registradas pelos beneficiários em face de suas operadoras na ANS são processadas pelo instrumento da NIP.

Esclarece-se que o instituto da NIP é classificado em assistencial e não assistencial:

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

- 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.

No procedimento NIP, a partir de uma reclamação registrada na Agência, uma notificação automática é encaminhada à operadora de plano de saúde responsável, que tem até 10 dias úteis para responder o problema do beneficiário. Se o problema não for resolvido, é aberto procedimento administrativo.

Durante o exercício sob análise, de acordo com dados do Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, aproximadamente, 90% das demandas NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) foram respondidas pelas operadoras no prazo de até dez (10) dias úteis, após o recebimento da Notificação, consoante artº 11 da Resolução n.º 388/2015.

Destaca-se, também, que há rotinas estabelecidas para os casos de não atendimento do prazo supracitado, nos termos do inciso II do art. 13 da Resolução normativa nº 388 de 2015.

Por derradeiro, destaca-se que foram selecionadas, aleatoriamente, uma amostra de cinco demandas NIP iniciadas no exercício 2016, quais sejam n. 25772.017908.2016-18, 25779.032685.2016.59, 25780.012125.2016.49, 25783.032631.2016.24 e 25789.1002272016-31.



Assim, verificou-se que as rotinas acima descritas, como prazo para resposta das Operadoras, bem como realização da análise fiscalizatória e instauração do processo sancionador, foram cumpridas, com fulcro na Resolução Normativa n.º 388/2015.

3. Conclusão

Verificou-se, por meio do presente trabalho, que alterações promovidas pela Resolução Normativa n.º 388/2015 tiveram impacto positivo na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, dado que geraram um ganho de eficiência e produtividade à gestão desta atividade, pois reduziu a duração do trâmite processual, diminuiu o passivo de processos sancionadores, acarretou um aumento na arrecadação de multas, além de trazer um significativo incremento na resolutividade das demandas não assistenciais, bem como possibilitou a redução quantitativo de servidores efetivos e temporários.

Observa-se, também, o atendimento, por parte das Operadoras, do artº 11 da mencionada Resolução, uma vez que, aproximadamente, 90% das demandas NIP (Notificação de Intermediação Preliminar) foram respondidas no prazo de até dez (10) dias úteis, após o recebimento da Notificação

Outrossim, cabe registrar que foram desenvolvidas atividades de capacitação voltadas para os servidores envolvidos na atividade em tela.

Por derradeiro, verificou-se que a Agência vem atuando no sentido de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da DFIS localizados nos Estados por meio da padronização de entendimentos e mediante atuação da Coordenação de Núcleos e Intervenção – CONIT.

O Relatório Preliminar de Auditoria foi encaminhado, para a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, anexo ao Ofício nº 6289/2017/GAB/RJ/Regional/RJ-CGU, de 12 de abril de 2017. Por meio do Ofício nº 024/2017/AUDIT/DICOL/ANS, de 18 de abril de 2017, a ANS informou que não havia à necessidade de manifestações adicionais por parte da Agência.

Rio de Janeiro/RJ, 27 de abril de 2017.

Relatório supervisionado e aprovado por:

Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio De Janeiro

Ordem de Serviço nº 201700304

1 GESTÃO OPERACIONAL



1.1 Avaliação dos Resultados da Gestão

1.1.1 Achados de Auditoria

1.1.1.1 INFORMAÇÃO

Avaliação das alterações no quantitativo de servidores efetivos e temporários decorrentes da publicação da Resolução Normativa n.º 388/15.

Fato

Visando avaliar a força de trabalho da área de fiscalização da ANS, foi emitida a Solicitação de Auditoria nº 201700304/01, de 17 de fevereiro de 2017, solicitando a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS que informasse o quantitativo de servidores efetivos e temporários, nos meses de Janeiro/2016 e Dezembro/2016, lotados nas atividades de fiscalização e condução dos processos administrativos, pontuando os principais fundamentos relativos a possíveis alterações. Ademais, que esclarecesse acerca de cronograma referente à desmobilização dos temporários.

Em atendimento à Solicitação de Auditoria nº 201700304/01 a ANS encaminhou o Memorando nº 162/2017/PRESI, de 23 de fevereiro de 2017, contendo em anexo a Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 22 de fevereiro de 2017, por meio da qual foi apresentada a planilha a seguir, referente à evolução do quadro de servidores da Diretoria de Fiscalização – DIFIS, no período de janeiro a dezembro de 2016.

Quadro 1: TOTAL DO QUADRO DA DIFIS DE JANEIRO A DEZEMBRO 2016

Vínculo/Lotação	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Ativo Permanente	55	55	54	54	55	56	56	56	55	57	56	58
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	38	36	35	35	35	36	36	36	35	37	36	37
Analista Administrativo	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Técnico em Regulação	10	11	11	11	12	12	12	12	12	12	11	12
Técnico Administrativo	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Quadro Específico - Redistribuído	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Cedidos / Exercício Provisório	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1
Especialista em Regulação de Saúde Suplementar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Analista Administrativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Técnico em Regulação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Técnico Administrativo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Quadro Específico - Redistribuído	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0



Aposentados	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Exercício Descentralizados de Carreira	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Requisitados da Adm. Pública Federal	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0
Requisitados de Outros Órgãos	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Sem vínculo com a União	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Contrato Temporário	34	33	32	31	31	30	27	27	25	22	20	18
Atividades Técnicas de Complexidade Intelectual	24	23	22	22	22	22	20	20	18	17	15	13
Atividades Técnicas de Suporte	10	10	10	9	9	8	7	7	7	5	5	5
TOTAL	94	93	92	91	92	92	89	89	86	84	83	81

Fonte: Anexo I da Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 22/02/2017.

Segundo informado na Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, as atividades de fiscalização são desempenhadas pelos servidores, Especialistas em Regulação de Saúde Suplementar e Técnicos em Regulação de Saúde Suplementar lotados na sede da ANS e nos doze Núcleos da ANS espalhados pelo país. Os demais cargos, Analistas Administrativos, Técnicos Administrativos e servidores redistribuídos, ainda que lotados na Diretoria de Fiscalização e nos Núcleos da ANS não exercem atividade finalística de fiscalização.

Conforme consta da Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, a lotação dos servidores efetivos que exercem atividades de fiscalização obedeceu às vagas determinadas pela Agência quando da realização de concurso público e posse dos servidores aprovados. No tocante aos servidores temporários, sua contratação ocorreu devido à necessidade da Agência de equacionar um passivo relevante de processos administrativos sancionados, e foi pensado para que os servidores fossem lotados em todas as unidades que exercem atividades fiscalizatórias.

Com relação à desmobilização dos servidores temporários, vale destacar o seguinte histórico apresentado na Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS:

Em 04 de fevereiro de 2016, a DIFIS entendeu por adequado concentrar a coordenação das atividades relativas ao passivo processual e criou a Coordenação Técnica de Passivo Processual – COTPP, sediada fisicamente em São Paulo, mas ligada diretamente à Diretoria Adjunta – DIRAD/DIFIS, com vistas a supervisionar e dar melhor andamento aos trabalhos.

Ao longo de todo o ano de 2016 foi feito um acompanhamento do passivo processual (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015), sendo possível avaliar a possibilidade da não renovação dos contratos dos servidores temporários.

Conforme informado, a Agência procurou concentrar as atividades dos trabalhos de resolução do passivo processual (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015), mantendo os servidores temporários apenas na Gerência de Processos Sancionadores,



Julgamento e Intervenção – GEPJI, no Núcleo do Rio de Janeiro e de São Paulo, com o objetivo de ganhar celeridade na finalização.

Nesse sentido, os contratos celebrados com os servidores temporários lotados nos Núcleos não foram sendo renovados gradativamente, com a exceção dos Núcleos da ANS em São Paulo e Rio de Janeiro. Os últimos Núcleos que tiveram temporários não renovados foram o Núcleo Pará e o Núcleo Pernambuco, pois os contratos se encerraram respectivamente em dezembro de 2016 e janeiro de 2017. Destaque-se, conforme informado na Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, que o Núcleo da ANS no Distrito Federal ainda possui uma servidora temporária, pois se encontra em período de estabilidade, por se tratar de servidora gestante, não podendo ter seu contrato rescindido, conforme orientação da Diretoria de Gestão – DIGES.

Em janeiro de 2017, a Diretoria optou por concentrar ainda mais os trabalhos relativos ao passivo de processos sancionadores (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015). Logo, todos os servidores temporários lotados no Núcleo da ANS no Rio de Janeiro foram realocados na GEPJI, com a finalidade precípua de melhor racionalizar a força de trabalho e dar uma solução ainda mais rápida e eficiente à questão.

Conforme informado, atualmente existe um quantitativo de 13 (treze) servidores temporários no Núcleo da ANS em São Paulo, onde está localizada a COTPP, e 28 (vinte e oito) servidores temporários lotados na GEPJI que trabalham diretamente na análise, instrução e andamento dos processos administrativos sancionadores.

Com relação à estimativa de desmobilização dos servidores temporários, vale observar que, conforme informado, a GEPJI possui aproximadamente 5.400 processos correspondentes ao passivo (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015) em sua posse, que estão sendo devidamente analisados. Assim, com uma equipe composta de 28 servidores, sendo 20 técnicos em complexidade e 8 técnicos de suporte, a DIFIS estima que em até 31/10/2017, a parte processual que lhe compete já esteja concluída.

Com relação aos processos em curso no Núcleo da ANS em São Paulo, a DIFIS estima que o passivo (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015) seja finalizado até o final de agosto de 2017. Sendo assim, os servidores temporários lotados no Núcleo de São Paulo, também não terão seus contratos renovados, conforme, paulatinamente, forem se encerrando.

Contudo, em relação aos servidores temporários lotados na sede da ANS, a DIFIS informa ser necessário fazer uma ressalva. Ainda que o passivo da Diretoria de Fiscalização seja finalizado, o processo sancionador conta com outras etapas, como por exemplo, elaboração de votos para apreciação na Diretoria Colegiada, finalização das fases de cobrança, inscrição em dívida ativa, etc. Portanto, mesmo que a DIFIS opte pela não renovação, esses servidores lotados na sede poderão ser reaproveitados em outras áreas da Agência.

Aduz-se que, os processos referentes ao passivo processual (processos anteriores à entrada em vigor da RN nº 388, de 2015), atualmente são trabalhados apenas pelos servidores temporários, ficando os servidores efetivos destacados para realização das tarefas atuais da Diretoria de Fiscalização, com vistas a evitar nova formação de passivo processual.

Conforme informado na Nota Técnica nº 02/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, as atividades desempenhadas tanto pelos servidores temporários, como pelos servidores efetivos lotados nos Núcleos da ANS e na sede, no que tange às atribuições da Diretoria de Fiscalização, são



acompanhadas mensalmente, a partir da apresentação de resultados de cada servidor e avaliação do cumprimento das metas estabelecidas.

1.1.1.2 INFORMAÇÃO

Avaliação das ações de capacitação desenvolvidas, voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização, em decorrência da edição da Resolução Normativa - RN nº 388/15.

Fato

Visando verificar as ações de capacitação realizadas, voltadas para os servidores envolvidos na atividade de fiscalização da ANS, foi emitido o Ofício nº 20111/2016/GAB/RJ Regional/RJ-CGU, de 25 de novembro de 2016, solicitando a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS que informasse sobre a necessidade de treinamento dos servidores envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015.

Em atendimento ao Ofício nº 20111/2016/GAB/RJ Regional/RJ-CGU a Agência encaminhou o Ofício nº 027/2016/AUDIT/DICOL/ANS, de 22 de dezembro de 2016, contendo em anexo o Memorando nº 1756/2016/DIRAD/DIFIS/ANS, de 19 de dezembro de 2016, por meio do qual a Unidade esclareceu que no tocante ao treinamento dos servidores envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, foram realizadas uma série de oficinas com esse objetivo, conforme exemplificado abaixo.

Antes mesmo da entrada em vigor da referida RN, foi realizado um curso, denominado: “A Nova Resolução Normativa de Processo Administrativo Sancionador da ANS”, realizado de 05 a 08 de outubro de 2015, com o objetivo de apresentar aos fiscais as principais mudanças propostas pelo normativo, bem como explicitar e aprimorar os novos fluxos de trabalhos a serem implementados.

Ademais, outros cursos de capacitação dos servidores continuaram a ser realizados. Nos dias 2 e 3 de fevereiro de 2016 foi realizada uma oficina específica sobre Notificação de Intermediação Preliminar – NIP, com o seguinte tema: “Treinamento sobre as principais mudanças no processo de trabalho da NIP com o advento da RN nº 388/2015”.

Tal treinamento teve por escopo capacitar os servidores que trabalham especificamente com a NIP, seja a de natureza assistencial como a de natureza não assistencial. Foram apresentadas as principais mudanças no processo de trabalho em virtude da entrada em vigor da RN nº 388/2015, a fim de uniformizar os entendimentos e fluxos.

Outro treinamento que merece destaque, segundo a Diretoria de Fiscalização – DIFIS, foi realizado nos dias 21 e 22 de julho de 2016, especificamente sobre NIP não assistencial, que teve como objetivo, compreender o processo de análise das demandas de natureza não assistencial, revisar diretrizes para análise das demandas e construir fluxos para as principais demandas da NIP não assistencial.

Todavia, de modo a manter toda a equipe constantemente capacitada e apta a realizar de forma adequada as análises fiscalizatórias, foram realizados outros dois treinamentos sobre a NIP no



ano de 2016, no dia 05 de dezembro e nos dias 08 e 09 de dezembro. Essas oficinas tiveram como principal objetivo uniformizar diretrizes e proporcionar melhoria na qualidade das análises fiscalizatórias de temas assistenciais e não assistenciais.

Além disso, foi realizado um treinamento específico sobre a Intervenção Fiscalizatória, do dia 20 a 22 de junho de 2016, tendo como escopo capacitar os agentes que exercem atividade fiscalizatória quanto aos aspectos primordiais a serem observados antes, durante e após as diligências in loco nas Operadoras que forem objeto do plano Semestral de Intervenção Fiscalizatória.

Visando complementar as informações apresentadas pela ANS, por meio do Memorando nº 1756/2016/DIRAD/DIFIS/ANS, foi emitida a Solicitação de Auditoria nº 201700304/02, de 28 de março de 2017, solicitando ao gestor que informasse o número de servidores treinados, por meio da relação de cursos informados no citado Memorando, bem como apresentasse um relato realizando uma comparação entre a política de capacitação da DIFIS nos anos anteriores da Resolução Normativa nº 388/15 e a política depois da RN, esclarecendo se houve um incremento do número de treinamentos, ou a Diretoria de Fiscalização - DIFIS manteve sua política de capacitação sem modificações.

Ainda com relação ao assunto, foi emitida a Solicitação de Auditoria nº 201700304/03, de 05 de abril de 2017, solicitando à ANS que informasse o valor percentual (representatividade) de servidores da DIFIS que participaram dos treinamentos realizados, entretanto, até o fim da elaboração deste relatório de auditoria não houve manifestação por parte da unidade.

Em atendimento à Solicitação de Auditoria nº 201700304/02 a ANS encaminhou o Ofício nº 019/2017/AUDIT/DICOL/ANS, de 03 de abril de 2017, contendo em anexo a Nota Técnica nº 03/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 31 de março de 2017, por meio da qual a Diretoria de Fiscalização – DIFIS apresentou rol taxativo dos treinamentos disponibilizados aos servidores envolvidos na atividade de fiscalização e condução dos processos administrativos, em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015.

Cabe destacar que a Unidade encaminhou em anexo a Nota Técnica nº 03/2017/DIRAD/DIFIS/ANS as listas de presença, quando houve, e para os demais casos outros documentos comprobatórios da realização, tais como convocação, ata, programação ou declaração do órgão de recursos humanos.

Em atendimento à Solicitação de Auditoria nº 201700304/03 a ANS encaminhou o Ofício nº 021/2017/AUDIT/DICOL/ANS, de 07 de abril de 2017, contendo em anexo o Memorando nº 434/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, de 06 de abril de 2017, por meio do qual foram apresentadas informações referentes ao quantitativo de participantes dos treinamentos e o valor percentual (representatividade) de servidores da DIFIS que participaram de cada treinamento.

O quadro a seguir consolida as informações, apresentadas por meio da Nota Técnica nº 03/2017/DIRAD/DIFIS/ANS e do Memorando nº 434/2017/DIRAD/DIFIS/ANS, referentes aos treinamentos da Diretoria de Fiscalização realizados em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015.

Quadro 2 – Treinamentos da Diretoria de Fiscalização em função da edição da Resolução Normativa nº 388/2015



Ano	Data	Atividade	Nº Participantes	Percentual de servidores da DIFIS que participaram	Carga Horária
2015	05 a 08 de outubro	Oficina “A Nova Resolução de Processo Administrativo Sancionador da ANS”	120	58,82%	32h
2016	26 de janeiro	Encontro com Chefes de Núcleo da ANS	22	10,78%	- *
2016	02 e 03 de fevereiro	Oficina de treinamento sobre as principais mudanças no processo de trabalho da NIP com advento da RN nº 388/2015	26	12,74%	11h
2016	26 e 27 de abril	Encontro com Chefes de Núcleo da ANS	22	10,78%	- *
2016	20 a 22 de junho	Treinamento Intervenção Fiscalizatória	32	15,68%	24h
2016	21 e 22 de julho	Treinamento NIP	12	5,88%	16h
2016	05, 08 e 09 de dezembro	Treinamento NIP	21	10,29%	24h
2017	23 e 24 de janeiro	Treinamento NIP	5	2,45%	16h
2017	08 e 09 de fevereiro	Treinamento Intervenção Fiscalizatória	34	16,66%	16h
2017	23 e 24 de março	Treinamento NIP	3	1,47%	16h

Fonte: Nota Técnica nº 03/2017/DIRAD/DIFIS/ANS e Memorando nº 434/2017/DIRAD/DIFIS/ANS

* Não foi identificada na documentação apresentada a carga horária, trata-se de encontro de chefes com caráter gerencial, não sendo considerado um treinamento.

Com relação à comparação entre a política de capacitação da DIFIS nos anos anteriores da Resolução Normativa nº 388/15 e a política depois da RN, por meio da Nota Técnica nº 03/2017/DIRAD/DIFIS/ANS a Diretoria de Fiscalização – DIFIS esclareceu que a política de capacitação, anteriormente à edição da Resolução a capacitação dos servidores obedeceu ao previsto no Plano Anual – PAC, que é elaborado pela Diretoria de Gestão, de acordo com a competência regimental estabelecida. Contudo, com a edição do Normativo, a DIFIS entendeu necessária a capacitação dos servidores, com vistas à adequação dos processos de trabalho aos novos fluxos, tendo sido desenvolvidos treinamentos, focados na prática do trabalho, mas que não se confundem com eventos de capacitação propriamente ditos, frutos do Plano Anual.



1.1.1.3 INFORMAÇÃO

Avaliação das consequências da implantação da Resolução Normativa n° 388, de 26/11/2015, para a gestão da atividade fiscalizatória.

Fato

As regras trazidas pela Resolução Normativa n° 388, de 26/11/2015, tiveram como foco racionalizar os procedimentos adotados para a estruturação e realização das ações fiscalizatórias, com vistas a conferir maior celeridade e eficiência no trâmite processual e na tutela das normas legais e infra legais disciplinadoras do mercado de saúde suplementar, em especial aquelas que afetam beneficiários de planos privados de assistência à saúde.

Em vista disso, a entrada em vigor da mesma gerou um ganho de eficiência e produtividade, principalmente no que tange à duração do trâmite processual, conforme demonstra a tabela abaixo colacionada.

Quadro 3: Duração do trâmite processual

Tempo Médio de	Antes da RN 388					Após a RN 388
	2011	2012	2013	2014	2015	
Apuração (*)	1.424	1.196	890	595	222	74
Decisão (**)	327	326	434	430	317	92
Juízo de Reconsideração (***)	960	992	1.008	637	293	55
Total em dias	2.711	2.514	2.332	1.662	832	221
Cobrança direto da 1º instância						49,8

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS

(*)Tempo Médio de Apuração: É o Tempo, em dias, entre a entrada do processo no Núcleo e a emissão do auto de infração, mensura o tempo gasto para a lavratura 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.

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

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

Assim, constata-se que houve uma diminuição significativa do tempo de duração das fases processuais, sendo a média atual de duração do processo de 221 (duzentos e vinte e um) dias.

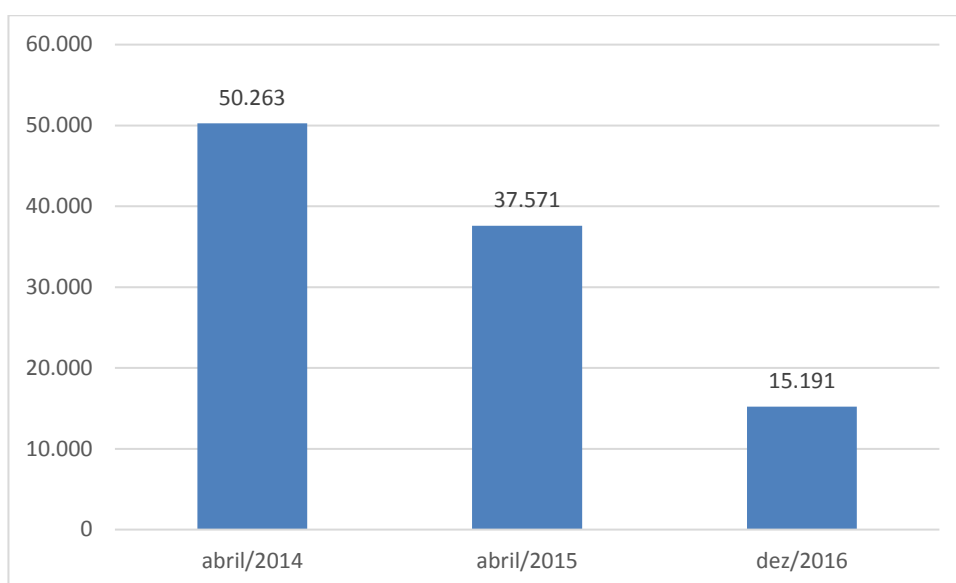


De acordo com o Memorando nº 1756/2016/DIRAD/DIFIS/ANS, de 19/12/2016, esse ganho na celeridade processual acarretou principalmente duas consequências positivas para a gestão da atividade fiscalizatória.

A primeira foi relacionada à substancial redução do passivo de processos sancionadores.

Conforme consta do Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – ano 2016, o passivo de processos administrativos sancionadores, em maio de 2014, era de 50.263. Ao fim de 2016, este passivo processual era composto 15.191 processos, ou seja, uma redução de, aproximadamente, 70%. Destes, 6.068 foram instaurados no ano de 2016, relativos a reclamações registradas na ANS após a entrada em vigor da RN nº 388/2015 (15/02/2016). Os demais 9.123 processos são processos sancionadores instaurados antes da entrada em vigor da RN nº 388/2015.

Gráfico: Passivo de Demandas nos Núcleos



Fonte: Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – ano 2016

Outrossim, a segunda consequência positiva diz respeito à maior arrecadação das multas aplicadas e cobradas relativas à mesma competência, conforme tabelas abaixo.

Quadro 4: Valores de multas arrecadados por competência da multa e ano de exercício da arrecadação

Competência	Multas Aplicadas (R\$)	Arrecadado Anterior(R\$)	Arrecadado 2012 (R\$)	Arrecadado 2013 (R\$)	Arrecadado 2014(R\$)	Arrecadado 2015(R\$)	Arrecadado 2016(R\$)	Total Arrecadado (R\$)
Anterior	1.509.539.223,50	26.028.057,35	27.451.228,45	92.525.934,19	123.957.014,27	58.684.833,19	40.024.519,81	368.671.58
2012	205.076.706,02	0,00	4.317.201,35	2.520.343,32	17.460.076,94	32.982.502,78	14.808.145,76	72.088.270
2013	169.368.652,94	0,00	0,00	8.295.658,42	10.255.273,47	23.717.735,32	13.476.154,42	55.744.821
2014	389.362.977,88	0,00	0,00	0,00	16.809.123,56	29.902.065,81	62.404.591,36	109.115.78



2015	543.135.739,63	0,00	0,00	0,00	0,00	19.018.315,14	65.550.576,53	84.568.891
2016	1.274.825.618,61	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	171.644.079,65	171.644.079
TOTAL	4.091.308.918,58	26.028.057,35	31.768.429,80	103.341.935,93	168.481.488,24	164.305.452,24	367.908.067,53	861.833.43

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS.

Quadro 5: Multas aplicadas e Arrecadadas por competência da multa e ano de exercício da arrecadação

Competência	Quantidade de Multas Aplicadas	Quantidade Arrecadada Anterior	Quantidade Arrecadada 2012	Quantidade Arrecadada 2013	Quantidade Arrecadada 2014	Quantidade Arrecadada 2015	Quantidade Arrecadada 2016
ANTERIOR	16.634	485	365	973	909	265	134
2012	2.427	0	74	46	120	281	52
2013	2.085	0	0	147	118	228	94
2014	4.846	0	0	0	331	439	607
2015	6.416	0	0	0	0	388	852
2016	15.554	0	0	0	0	0	3.287
Total	47.962	485	439	1166	1478	1601	5.026

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS.

Ainda em relação ao incremento na arrecadação, verifica-se que somente 3,5% das multas aplicadas em 2015 foram arrecadadas em 2015, ou seja, no mesmo ano de sua aplicação, enquanto que 13,5% das multas aplicadas em 2016 foram arrecadadas já no ano de 2016, conforma tabela a seguir.

Quadro 6: Percentual de multas arrecadas de acordo com a competência da multa e ano de exercício da arrecadação

Competência	Exercício (ano de arrecadação das multas)						
	Outras	2012	2013	2014	2015	2016	Total
Outras	1,70%	1,80%	6,10%	8,20%	3,90%	2,70%	24,40%
2012	-	2,10%	1,20%	8,50%	16,10%	7,20%	35,20%
2013	-	-	4,90%	6,10%	14,00%	8,00%	32,90%
2014	-	-	-	4,30%	7,70%	16,00%	28,00%
2015	-	-	-	-	3,50%	12,10%	15,60%
2016	-	-	-	-	-	13,50%	13,50%

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS.



Cabe ainda destacar o significativo aumento no índice de resolutividade das demandas de natureza não assistencial no exercício 2016, que se deu em razão de alterações no âmbito regulatório-fiscalizatório implementado pela RN n° 388/2015, que determinou na realização de análises fiscalizatórias também para demandas desta natureza, as quais somente ocorriam nas demandas de natureza assistencial até então.

Quadro 7: Resolutividade das demandas de natureza não assistencial

Ano	2014	2015	2016
Resolutividade das demandas de natureza não assistencial	61,70%	64,50%	85,10%

Fonte: Relatório de Resultados da Diretoria de Fiscalização da ANS – ano 2016

Por fim, cumpre salientar que a equipe de auditoria teve acesso aos sistemas informatizados utilizados pela Agência para o levantamento dos dados acima mencionados, bem como foi informada que, devido à ausência de integração entre os sistemas, há necessidade de interação entre diversas Gerências a fim de que estes valores sejam extraídos.

1.1.1.4 INFORMAÇÃO

Avaliação quanto à atuação da ANS a fim de mitigar o risco de entendimento divergente para casos semelhantes entre os diversos núcleos da DIFIS localizados nos Estados.

Fato

A Agência Nacional de Saúde Suplementar possui doze núcleos regionais (Estado do Rio de Janeiro, São Paulo, Bahia, Ceará, Minas Gerais, Mato Grosso, Pará, Pernambuco, Paraná, Ribeirão Preto-SP, Rio Grande do Sul, além do Distrito Federal), os quais detêm atribuições, no âmbito de seus territórios, para realizar o atendimento aos beneficiários de planos privados de assistência à saúde, instaurar, instruir e conduzir os processos administrativos destinados a apurar as infrações aos dispositivos disciplinadores do mercado de saúde suplementar, lavrando o competente auto de infração.

Nesta esteira, a fim de uniformizar os entendimentos sobre os temas mais relevantes e recorrentes enfrentados pelos agentes designados para exercer a atividade fiscalizatória nos diversos núcleos, a Diretoria de Fiscalização – DIFIS instituiu, por meio da Instrução Normativa – IN n.º 12, de 25/01/2016, programa Entendimentos DIFIS.

De acordo com a mencionada norma, este programa deverá versar sobre: dúvida razoável quanto à configuração de infrações e/ou quanto à aplicação das penalidades correspondentes, temas recorrentes que impactem diretamente no fluxo de trabalho da DIFIS, na atuação dos agentes designados para exercer a função fiscalizatória e temas relevantes e de maior repercussão, com efetivo potencial de gerar impactos regulatórios indesejados em matérias cuja atribuição seja da DIFIS.

Ademais, a instrução estabelece todas as etapas que deverão ser percorridas para a aprovação dos Entendimentos DIFIS.

Até o término dos trabalhos, foram elaborados 8 (oito) Entendimentos DIFIS, todos



publicados no endereço eletrônico da ANS na internet para consulta geral, conforme quadro abaixo e disponível no sítio da UJ, conforme tabela a seguir:

Quadro 8: Entendimento DIFIS

Entendimento DIFIS		
Norma	Ementa	Data
Entendimento da DIFIS nº 1 / DIFIS	Imposição de reajustes por variação de faixa etária maiores do que o pactuado, em contrato de plano coletivo por adesão. Alteração substancial de contrato outrora firmado. Conflito aparente de normas. Aplicação simultânea dos tipos infrativos previstos no art. 57 e no art. 69, ambos da Resolução Normativa -RN nº 124 de 30 de março de 2006. Não incidência do Princípio da Consunção.	07/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 2 / DIFIS	Planos coletivos por adesão. Elementos necessários para verificação da legitimidade da pessoa jurídica contratante e da elegibilidade dos beneficiários. Análise das disposições contidas no art. 9º da RN nº 195, de 14 de julho 2009, à luz dos instrumentos fiscalizatórios.	07/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 3 / DIFIS	Não envio ou envio irregular à ANS das informações ou dos documentos obrigatórios. Omissão de envio de comunicado de reajuste de plano coletivo. Encaminhamento da notícia à respectiva área técnica. Resolução Normativa - RN nº 388, de 25 de novembro de 2015.	07/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 4 / DIFIS	Obrigatoriedade de as Operadoras de plano privados de assistência à saúde verificarem a legitimidade da pessoa Jurídica contratante, bem como a elegibilidade do beneficiário. Planos coletivos empresariais e planos coletivos por adesão. Interpretação dos artigos 5º, 9º e 32 da Resolução Normativa - RN nº 195 combinados com os artigos 4º e 5º da Resolução Normativa – RN nº 196, ambas de 14 de junho de 2009.	07/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 5 / DIFIS	Entidade Hospitalar acrescida à rede credenciada de Operadora sem prévia comunicação à ANS. Posterior redução de rede credenciada sem a devida autorização da ANS. Subsunção aos tipos do art. 20 e do art. 88, ambos da Resolução Normativa - RN nº 124, de 30 de março de 2006.	07/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 6 / DIFIS	Artigo 6º da Resolução Normativa 395 de 14 de janeiro de 2016. Interpretação do dispositivo. Necessidade de esclarecimento do caput do artigo para fins estabelecimento dos locais em que há obrigação de disponibilização de atendimento presencial.	07/04/2016



Entendimento da DIFIS nº 7 / DIFIS	Mecanismo de Arbitramento: Junta Médica ou odontológica. Requisitos e procedimentos para formação da junta. Análise das disposições contidas no art. 4º, inciso V, da Resolução CONSU nº 08/1998 e RN 387/2015. Entendimento DIPRO.	27/04/2016
Entendimento da DIFIS nº 8 / DIFIS	Processo administrativo Sancionador. Resolução Normativa – RN nº 388, de 2015. Tipificação das infrações envolvendo questões sobre reembolso. Dúvida acerca da submissão de conduta ao artigo 77 ou 78 da Resolução Normativa - RN nº 124, de 2006.	21/02/2017

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS

De acordo com a Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS, de 22/02/17, cabe ainda observar que a Gerência de Processos Sancionadores, Julgamento e Intervenção – GEPJI, por meio da Coordenação de Núcleos e Intervenção – CONIT, exerce um trabalho diário de apoio e supervisão técnica dos Núcleos da ANS em todo Brasil, especialmente esclarecendo dúvidas e divulgando entendimentos já sedimentados.

O apoio aos Núcleos corresponde à supervisão finalística de suas atividades, assim compreendidas como aquelas relacionadas à fiscalização das normas setoriais de regulação do mercado de saúde suplementar.

Ao longo do ano de 2016 os temas que mais demandaram orientações da CONIT aos Núcleos foram: dirimir dúvidas de natureza processual (tipificação de infrações, análise de recursos, interpretação de normas e sua aplicação ao caso concreto, encaminhamentos ao “Entendimentos DIFIS”) e orientações de caráter administrativo com implicações processuais.

Ainda com relação à uniformização, vale ressaltar que a GEPJI realiza a análise dos processos sancionadores nos quais houve a interposição de recursos, com fundamento no §1º do artigo 56 da Lei 9784/99, com vistas a sugerir a manutenção ou reconsideração da decisão proferida pelas chefias de Núcleo, atribuição delegada pela Diretoria de Fiscalização através de portaria, de acordo com o artigo 38 da RN 388/2016.

O juízo de reconsideração também é uma oportunidade para sanear decisões divergentes e evitar a adoção de medidas contraditórias. Com base no que é observado no conteúdo das decisões emanadas pelas chefias de Núcleo é feito um trabalho de orientação, a fim de sanar os entendimentos divergentes no âmbito da Diretoria de Fiscalização.

Desse modo, um dos principais objetivos desta medida é possibilitar uma padronização de decisões proferidas pela DIFIS. Nesse rumo, além da análise feita no processo administrativo sancionador com a eventual reforma de decisão proferida, as análises também servem de subsídio para o trabalho de supervisão e apoio feito pela Coordenação de Núcleos e Intervenção – CONIT.

1.1.1.5 INFORMAÇÃO



Avaliação quanto ao prazo de apresentação de resposta por parte das operadoras.

Fato

Segundo dados do Sistema Integrado de Fiscalização – SIF, durante o exercício sob análise, 88,79% das demandas NIP foram respondidas pelas operadoras no prazo acima descrito, com fulcro no artº 11 da Resolução n.º 388/2015:

Quadro 9: Demandas respondidas pelas Operadoras

Demandas/Respostas	1º Trimestre	2º Trimestre	3º Trimestre	4º Trimestre	Total
Demandas	24.578	21.655	25.813	24.126	96.172
Respondidas	21.818	19.274	23.377	20.919	85.388
não respondidas	2.760	2.381	2.436	3.207	10.784
Percentual de respostas	88,77%	89,00%	90,56%	86,71%	88,79%
Percentual não respondidas	11,23%	11,00%	9,44%	13,29%	11,21%

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS

Assim, em cerca de 90% (noventa) dos processos iniciados pelos beneficiários têm se resolvido sem necessidade de abertura de processo sancionador.

Em caso de não envio de resposta às demandas NIP, pelas operadoras, no prazo de 10 dias úteis, após o envio da notificação, as demandas são encaminhadas, automaticamente, para elaboração de análise fiscalizatória pelos servidores, nos termos do inciso II do art. 13 da Resolução normativa nº 388 de 2015, a seguir transcrito:

“Art. 13. Decorridos os prazos previstos na Subseção III desta Seção I, será efetuada análise fiscalizatória das demandas que se enquadrem nas seguintes hipóteses:

I - demandas com retorno do beneficiário informando que a questão não foi solucionada pela operadora;

II - demandas não respondidas pela operadora no prazo previsto no art. 11;

III - demandas com relato de realização do procedimento no SUS;

IV - demandas com relato de determinação judicial para resolução do conflito;

V- demandas institucionais, oriundas dos Poderes Executivo, Legislativo, Judiciário, Ministério

Público e integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor;



VI – demandas que envolvam infração de natureza potencialmente coletiva; e

VII – demandas que tenham sido instauradas de ofício pela ANS”(Grifou-se).

Durante a elaboração da análise fiscalizatória, os servidores da equipe da NIP analisam se o relato do beneficiário constitui, de fato, uma infração à legislação do setor de saúde suplementar. Caso tenha havido infração, é verificado se a operadora reparou voluntária e eficazmente os danos ou prejuízos causados ao beneficiário.

Cumpra registrar que o reconhecimento da reparação voluntária e eficaz -RVE somente é possível quando houver resposta tempestiva da Operadora, já que cabe à Operadora a prova da reparação voluntária e eficaz e o contato com o beneficiário nos 5 (cinco) dias úteis após a NIP, se assistencial, ou 10 (dez) dias úteis, se não assistencial.

A análise fiscalizatória poderá ter os seguintes desfechos, conforme incisos do artigo 14 da RN nº 388 de 2015:

“Art. 14. A análise fiscalizatória da demanda se aterá ao relato do beneficiário e à resposta apresentada pela operadora, cuja conclusão, devidamente fundamentada, classificará a demanda em:

I – não procedente;

II – resolvida através da reparação voluntária e eficaz - RVE;

III – não resolvida;

IV- beneficiário não pertence à operadora;

V- demanda em duplicidade; ou

VI – insuficiência de dados mínimos para identificação do beneficiário, da operadora e da infração relatada.

§1º O conteúdo do relatório conclusivo será disponibilizado à respectiva operadora no espaço próprio do endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br).

§ 2º O beneficiário que tenha ativado seu cadastro no endereço eletrônico da ANS será cientificado do conteúdo do relatório conclusivo por meio de espaço próprio no endereço eletrônico da ANS na Internet (www.ans.gov.br)”.



Segue quadro contendo as definições dos encaminhamentos possíveis das análises fiscalizatórias:

Quadro 10: Encaminhamentos das análises fiscalizatórias

Encaminhamento	Descrição
Não procedente	Inexistência de infração
Reparação Voluntária e Eficaz	Operadora adota medidas para resolver a questão em 5 (cinco) dias úteis ou 10(dez) dias úteis após recebimento da NIP
Núcleo	Demanda não resolvida, instauração de processo sancionador pelo Núcleos da ANS
Inativa	Demanda que não passa por Análise Fiscalizatória, pois há relato de resolução ou ausência de manifestação do usuário
Não se aplica	Demandas em duplicidade, beneficiário não pertence à operadora ou insuficiência de dados

Fonte: Nota técnica n.º02/2017/DIRAD/DFIS/ANS.

