



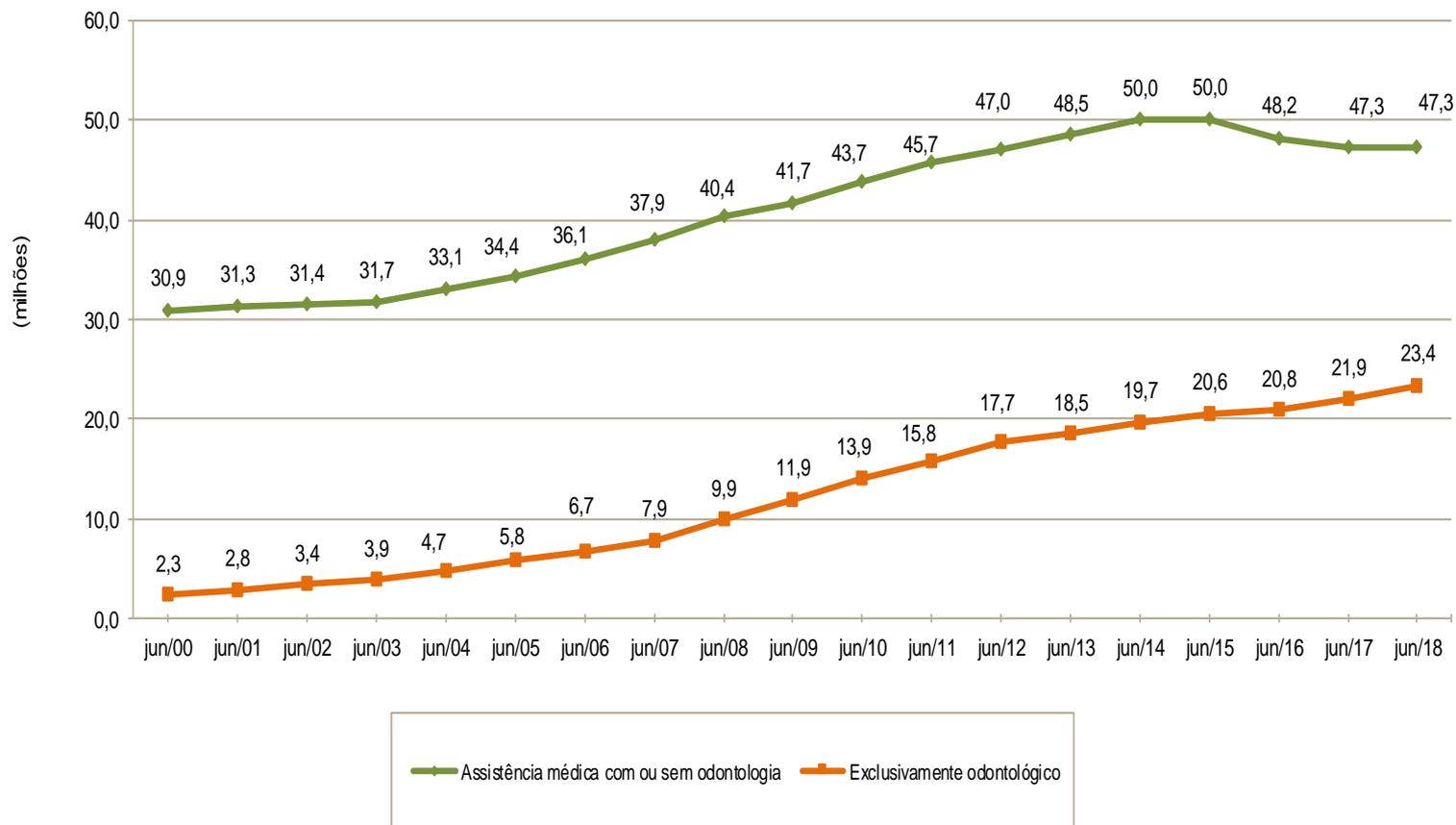
AÇÕES FISCALIZATÓRIAS: PROCESSO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, PERSPECTIVAS E DESAFIOS

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

Brasília/DF, 2018

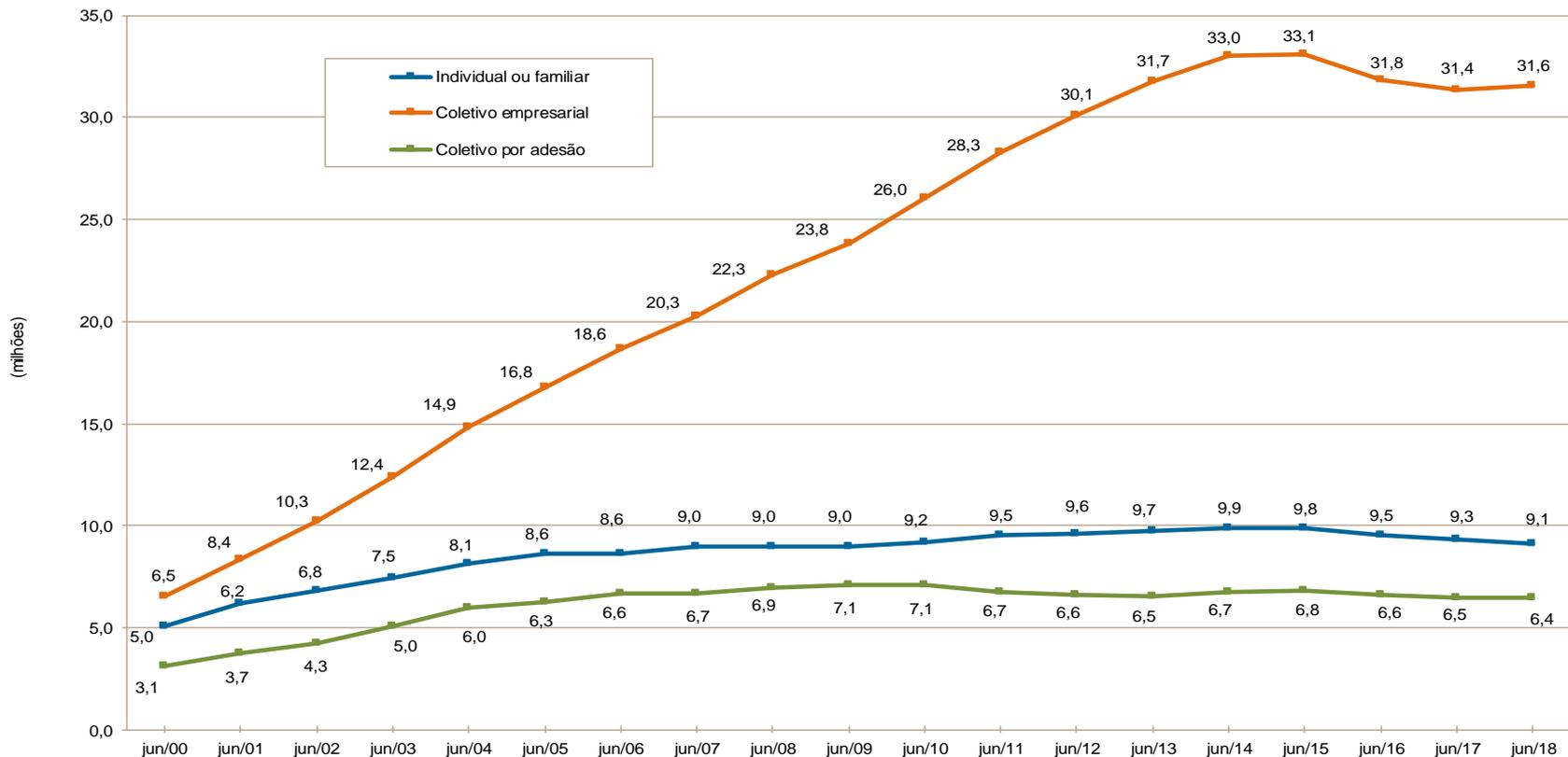
PERFIL DO CONSUMIDOR DO SETOR DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Beneficiários de planos privados de assistência à saúde Brasil (2000-2018)



Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018

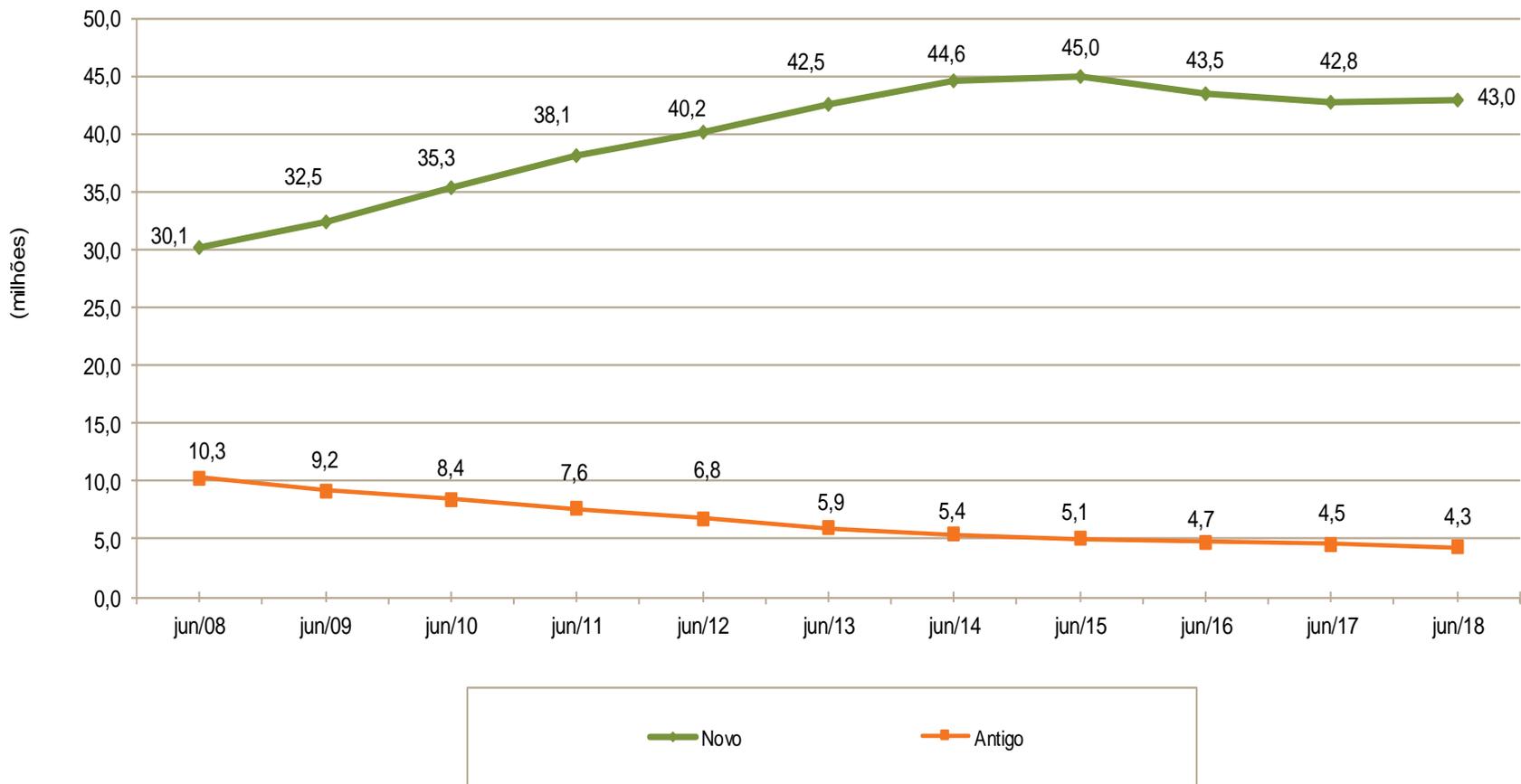
Beneficiários de planos de assistência médica por tipo de contratação do plano (Brasil - 2000-2018)



Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018

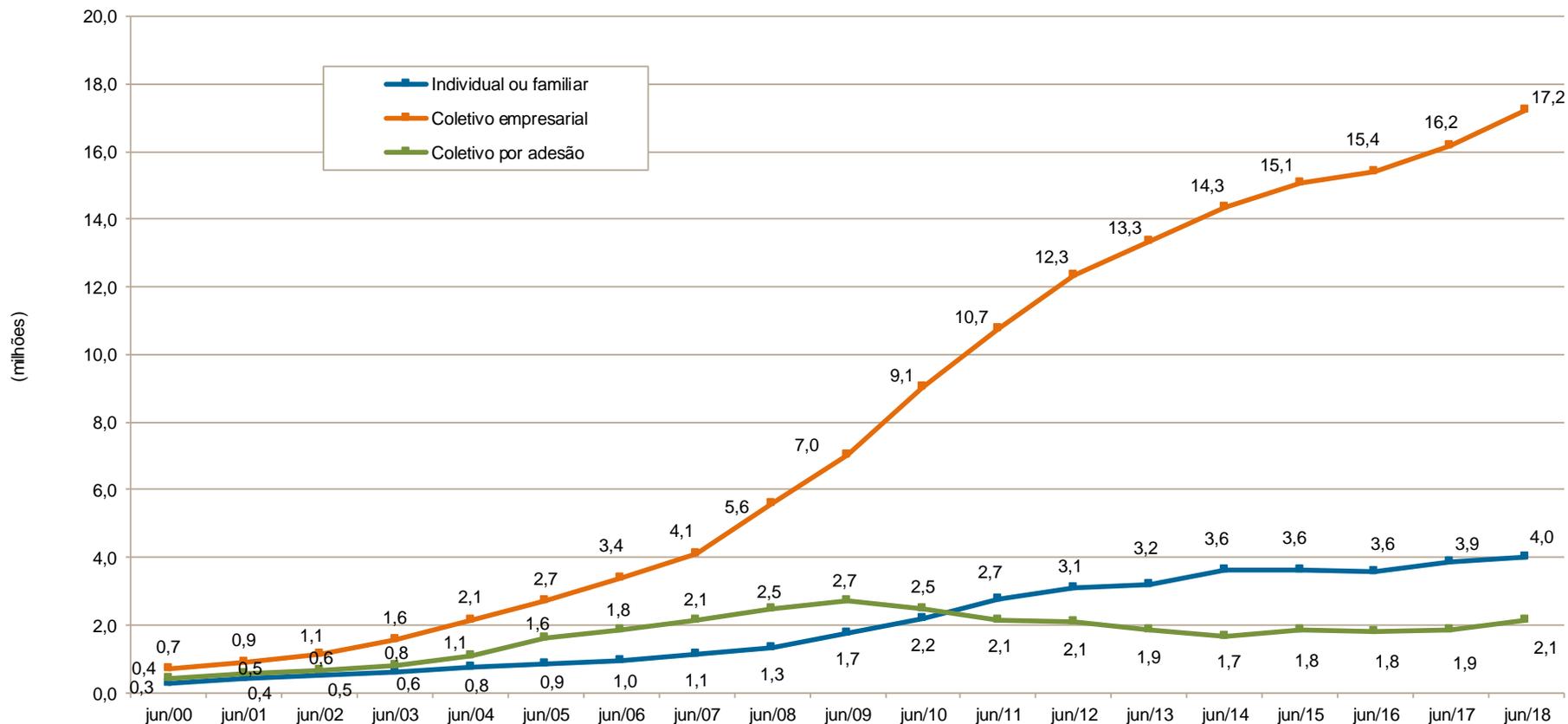
Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico

Beneficiários de planos de assistência médica por época de contratação do plano (Brasil - 2008-2018)



Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018

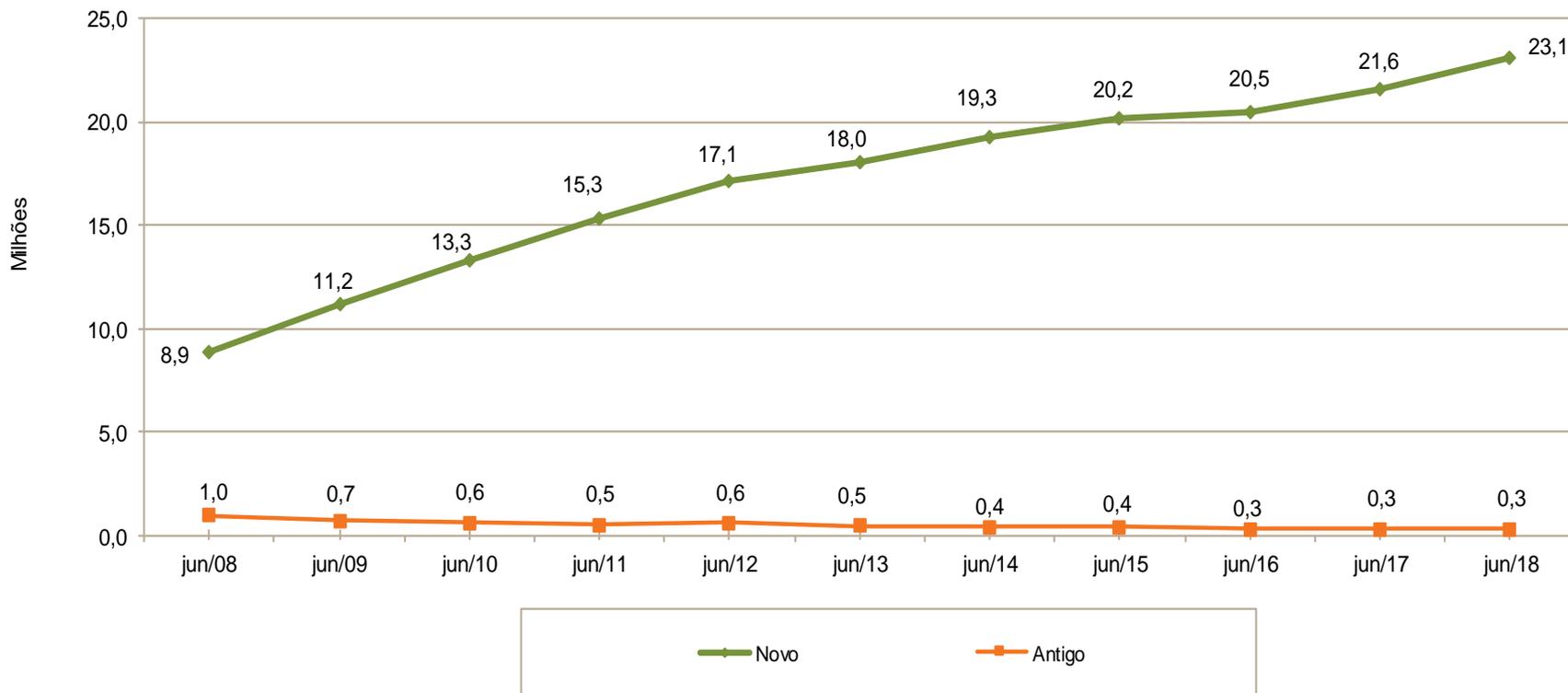
Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por tipo de contratação do plano (Brasil - 2000-2018)



Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018

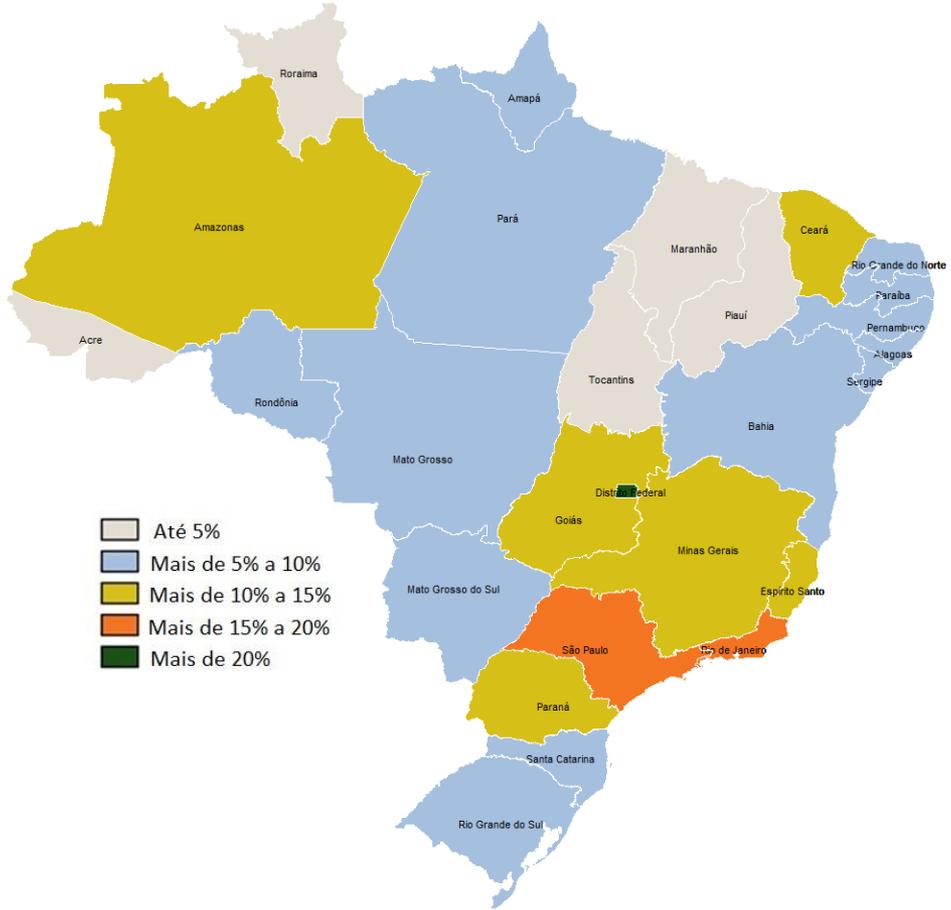
Nota: Os tipos de contratação classificados como “Coletivo não identificado” e “Não informado” foram omitidos do gráfico

Beneficiários de planos exclusivamente odontológicos por época de contratação do plano (Brasil - 2008-2018)



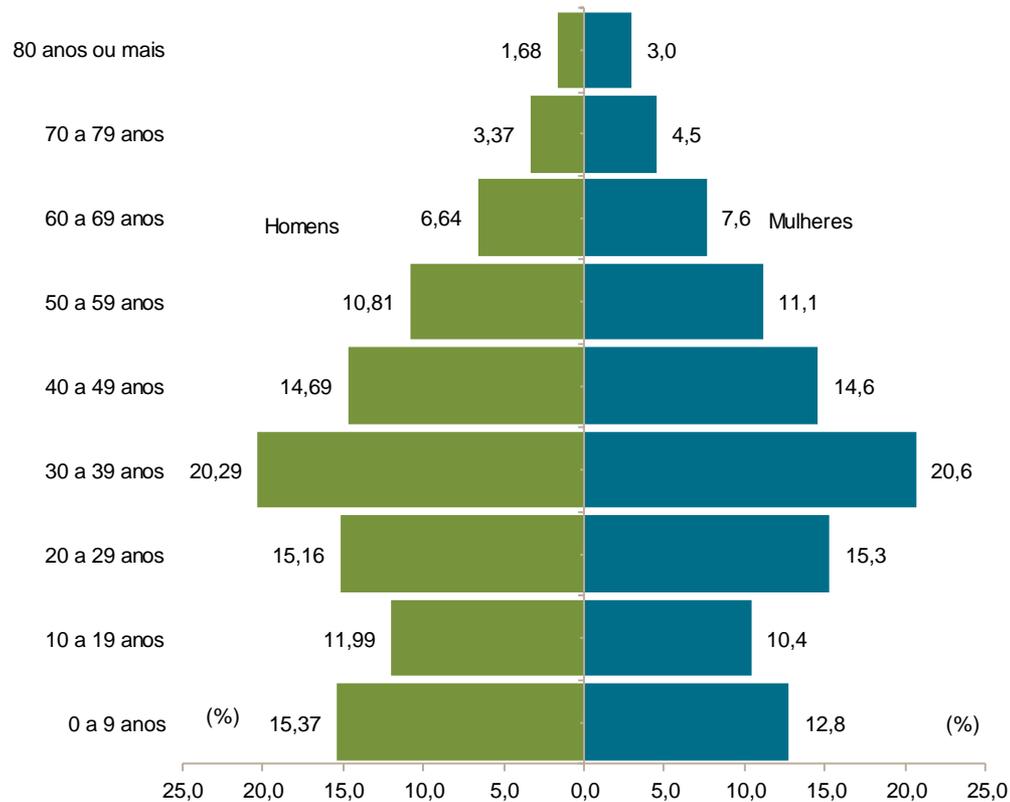
Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018

Taxa de cobertura dos planos exclusivamente odontológicos, por unidades da federação (Brasil – julho/2018)



Fonte: SIB/ANS/MS - 07/2018 e População - IBGE/2012

Pirâmide da estrutura etária dos beneficiários de planos privados de assistência médica (Brasil – junho/2018)

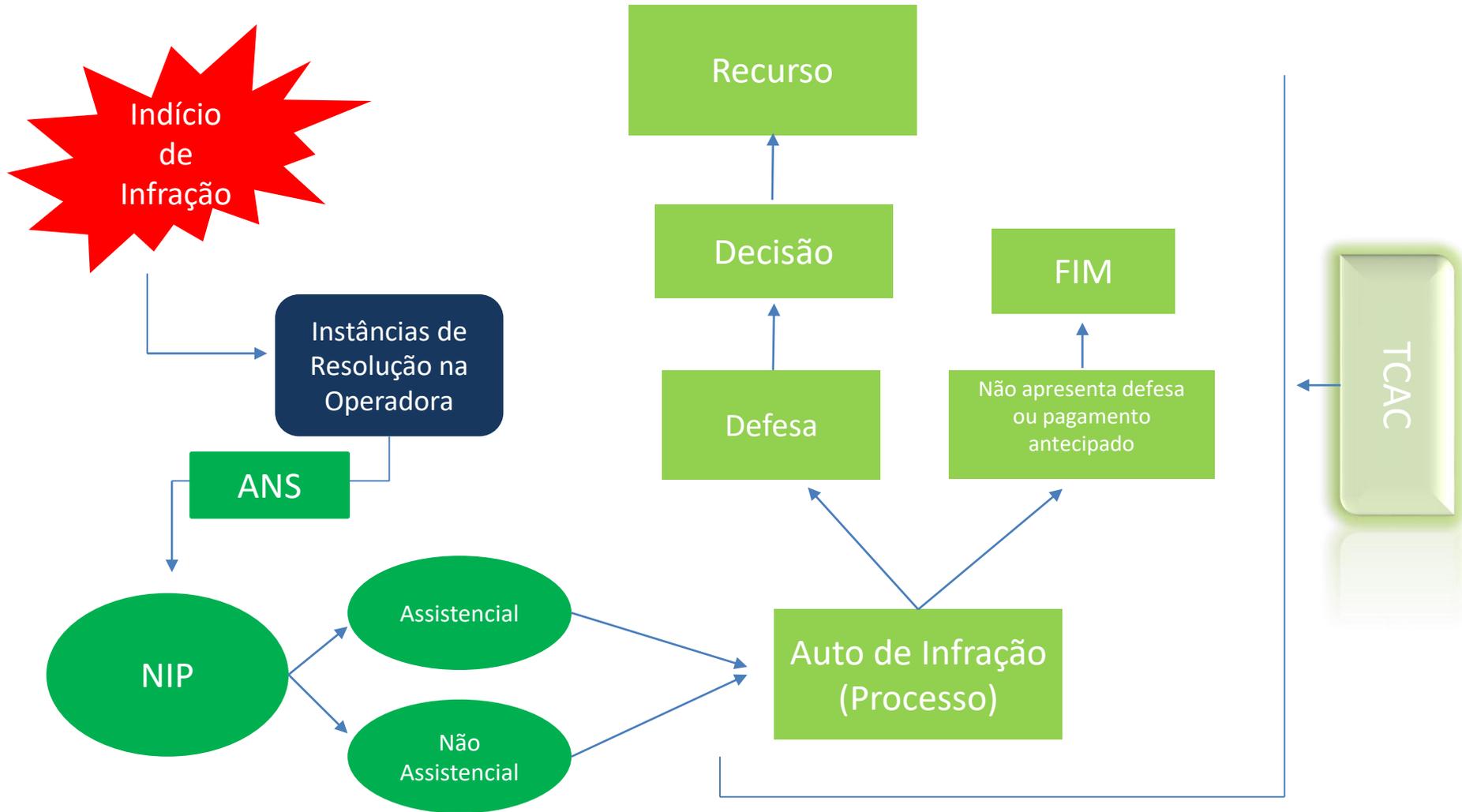


Fonte: SIB/ANS/MS – 07/2018



CANAIS DE ATENDIMENTO

FLUXO MACRO:



CANAIS DE ATENDIMENTO DAS OPERADORAS

(RN nº 395/2016)

- I. Atendimento Presencial, indicando os endereços disponíveis. garantido atendimento não discriminatório, observando-se condições de acesso dos portadores de necessidades especiais, e obedecendo às prioridades legais de atendimento;**

- II. Atendimento Telefônico, contendo número(s) da Central de Atendimento respectiva.**

- III. Internet (facultativa), para fins de solicitação de Procedimento e/ou Serviço de Cobertura Assistencial**

PANORAMA DISQUE-ANS (2017)

- Chamadas atendidas: **480.017**
- Tempo médio de espera para atendimento: **6 segundos**
- Chamadas atendidas em até 30 segundos: **94%**
- Adesão à avaliação de atendimento: **>50%**
- Satisfação atendimento humano: **85,23%, nota 4 ou 5, (240.994 participações)**

ACESSIBILIDADE – ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

TTY – TeleTypewriter: Tecnologia utilizada para permitir que pessoas com deficiência auditiva possam se comunicar por telefone.

ACESSIBILIDADE



O atendimento especializado é realizado com o uso de um aparelho eletrônico específico - **TTY**, que permite que as respostas transmitidas sejam visualizadas por meio de texto no próprio visor do telefone. o consumidor também deverá fazer a ligação pelo mesmo tipo de aparelho.

NÚCLEOS DA ANS – ATENDIMENTO PRESENCIAL

- A ANS conta com **12 núcleos** em diversas regiões do país.
- Dentre as funções dos referidos Núcleos está o atendimento dos consumidores/beneficiários, para esclarecimento de dúvidas e registro de reclamações atinentes à saúde suplementar.



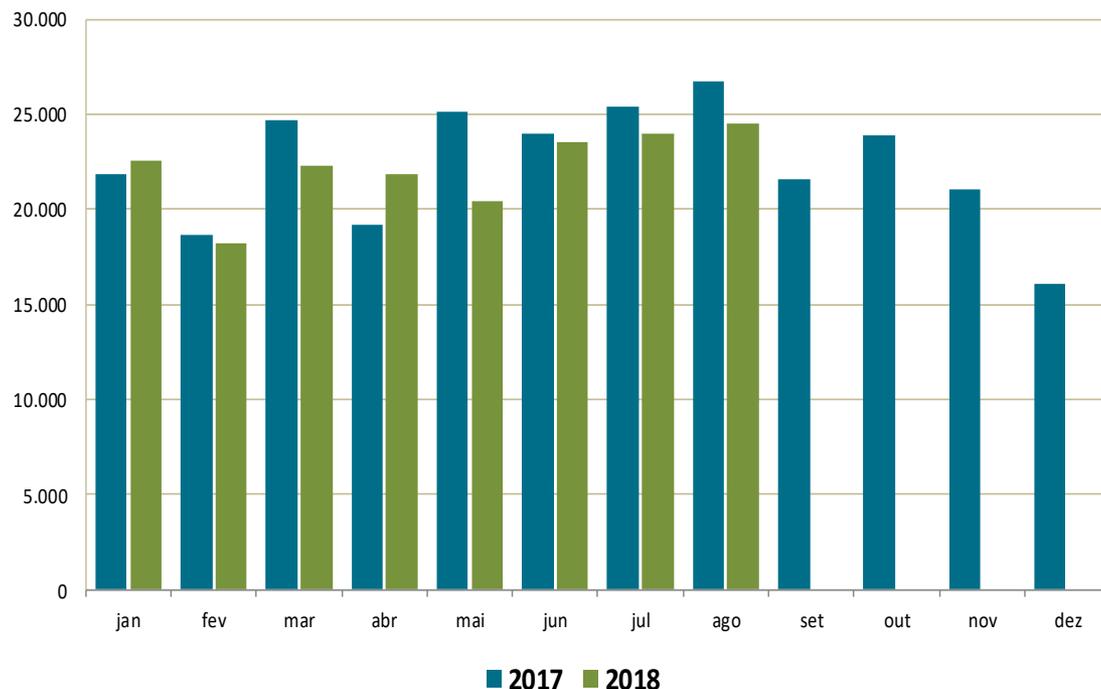
PERFIL DAS DEMANDAS DE CONSUMIDORES

Solicitações de Informações (Brasil - Consolidado 2017 e 2018)

Total de solicitações de
informações 2018:

177.435

Diferença de -4,36% em
relação ao mesmo
período de 2017.



Fonte: Tabnet/ANS/MS

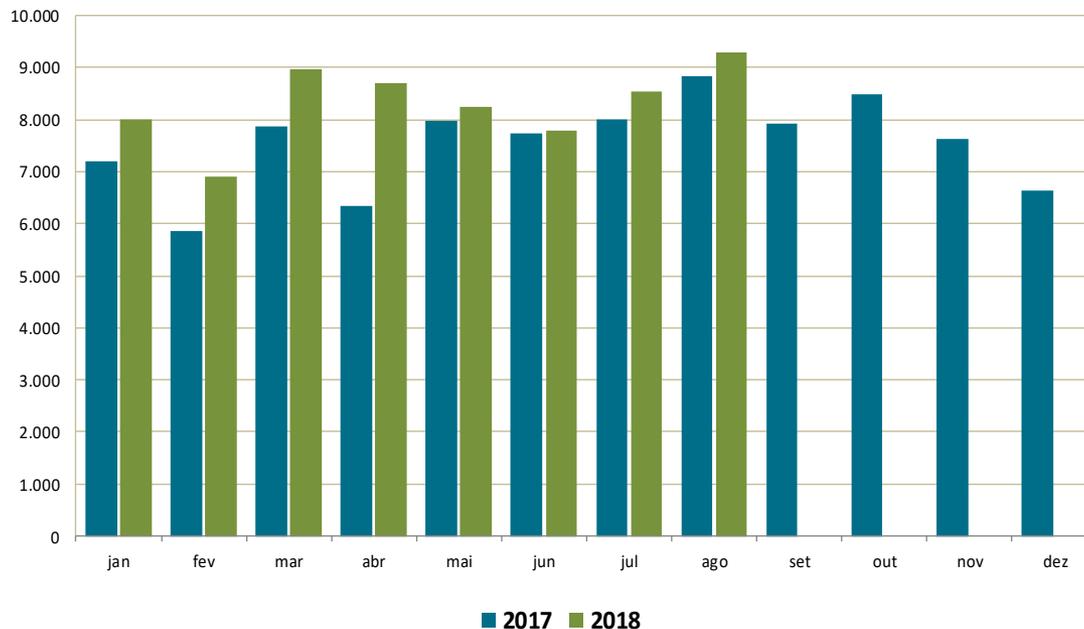
Data da Extração: 17/09/2018

Reclamações (Brasil - Consolidado 2017 e 2018)

Total de reclamações 2018:

66.437

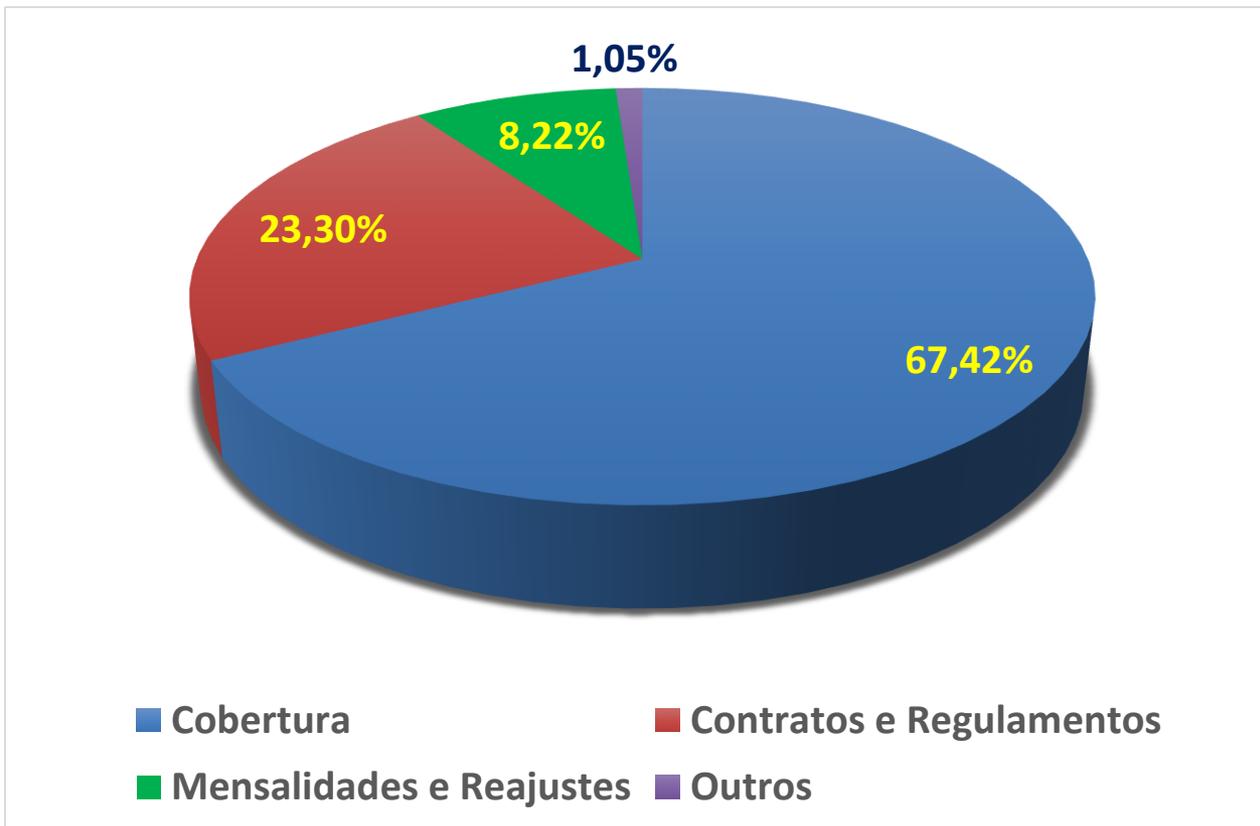
Aumento de 11,08% em
relação ao mesmo período
de 2017.



Fonte: Tabnet/ANS/MS

Data da Extração: 17/09/2018

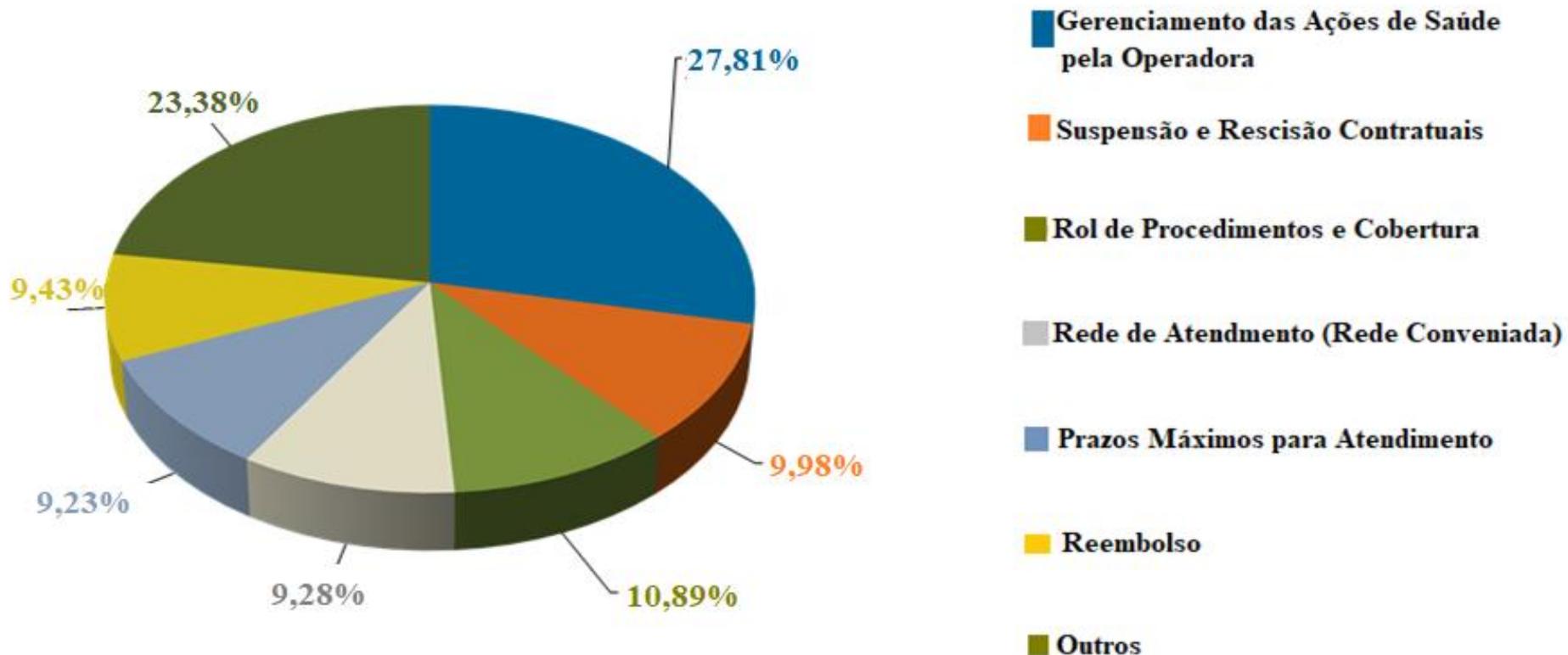
Perfil de reclamações por tema (Brasil – agosto/2018)



Fonte: Tabnet/ANS/MS

Data da Extração: 17/09/2018

Perfil das NIP assistenciais por subtema (Brasil – agosto/2018)



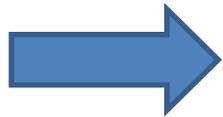
Fonte: Tabnet/ANS/MS

Data da Extração: 17/09/2018

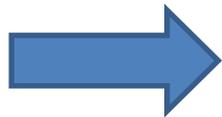


FASE PRÉ-PROCESSUAL

FASE PRÉ-PROCESSUAL



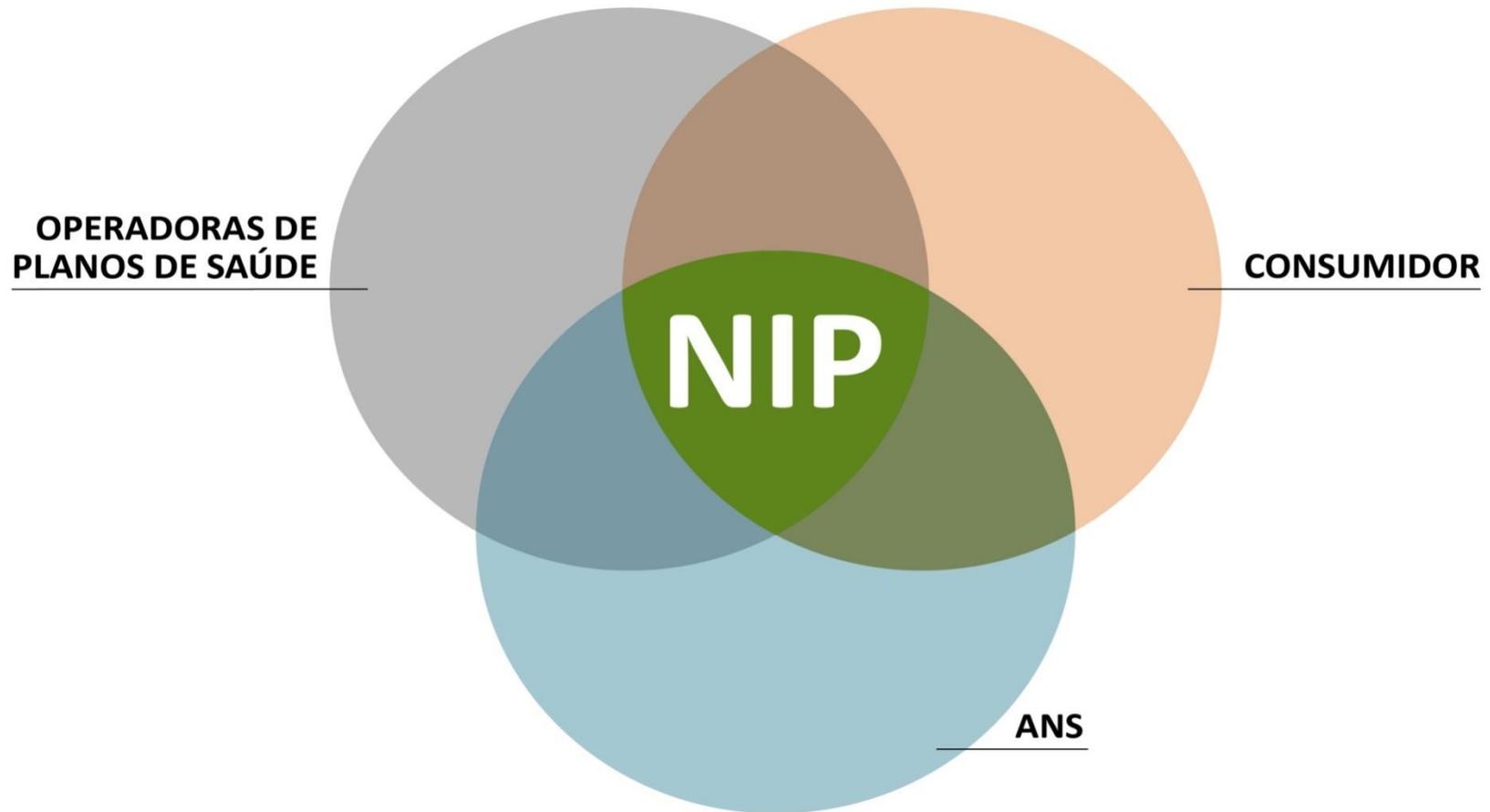
Procedimento de Notificação de Intermediação Preliminar - NIP



Procedimento Administrativo Preparatório

NIP – NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR

RESOLUÇÃO EXTRAJUDICIAL DE CONFLITOS
ENTRE CONSUMIDORES E OPERADORAS DE PLANOS DE SAÚDE



NIP – NOTIFICAÇÃO DE INTERMEDIACÃO PRELIMINAR

CONCEITO



NIP

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

OBJETIVOS

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

NIP – TOTALMENTE ELETRÔNICA

NIP

A NIP (**Notificação de Intermediação Preliminar**) é inteiramente processada por meios eletrônicos.

- ❖ Comunicação de abertura de NIP à Operadora;
- ❖ Envio da resposta da Operadora;
- ❖ Processamento da Demanda no SIF (Consumidor);
- ❖ Comunicação ao beneficiário/consumidor do resultado;
- ❖ Análise de reabertura (inativação).



Notificação de Intermediação Preliminar - NIP (Brasil - 2018)

NIP - instrumento de mediação que visa à solução consensual de conflitos entre operadoras e beneficiários

92,2%

Índice de resolutividade de conflitos sobre
negativas de cobertura

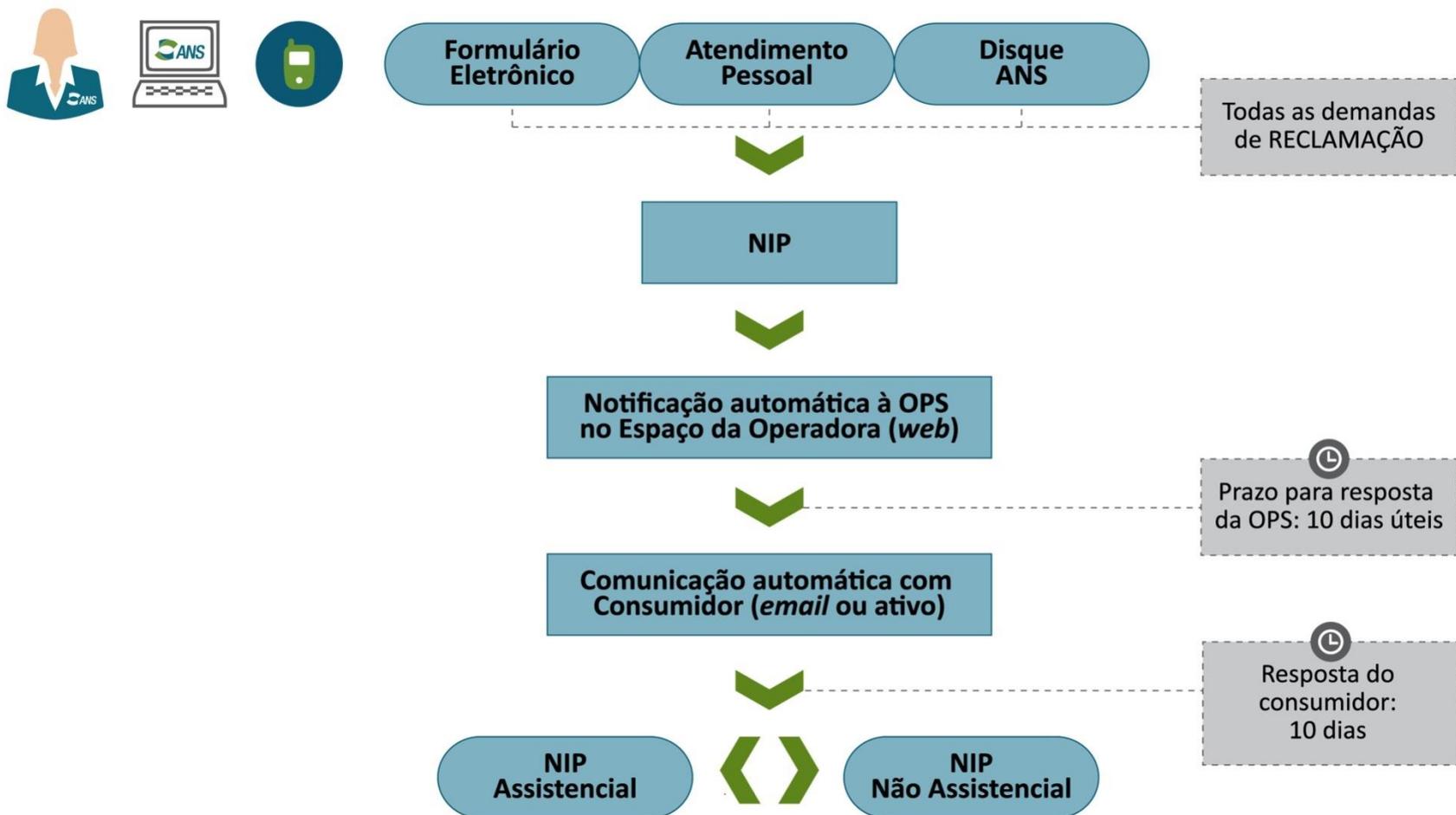
Ao todo, **65.769**
notificações sendo **42.292**
assistenciais
Destas, **34.882** foram
resolvidas por mediação de
conflitos

De cada **5** notificações
recebidas pela ANS, **4**
foram resolvidas por
mediação de conflitos

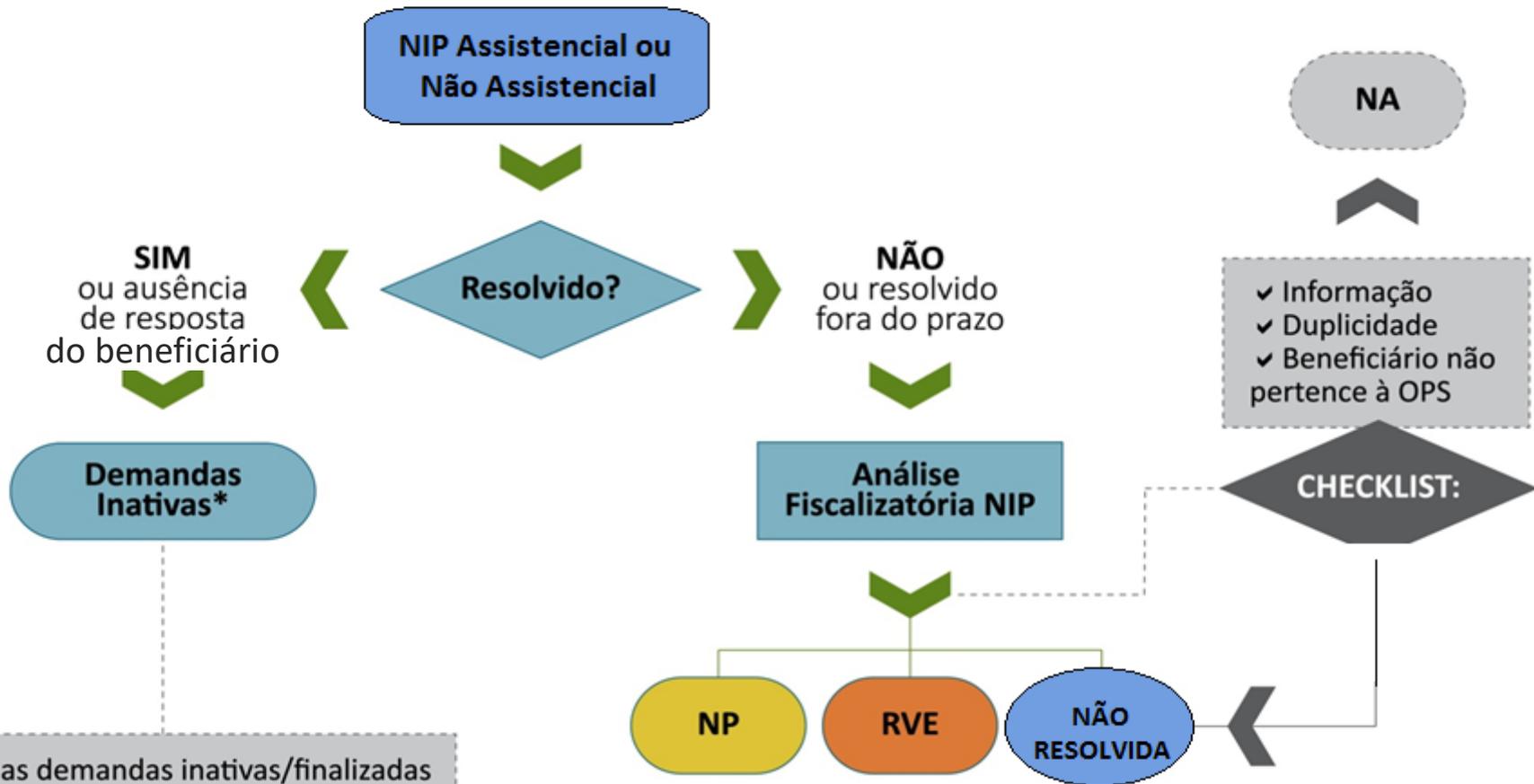
Fonte: Tabnet/ANS/MS

Data da Extração: 17/09/2018

NIP: FLUXO GERAL



NIP: FLUXO ASSISTENCIAL E NÃO ASSISTENCIAL



* Todas as demandas inativas/finalizadas podem ser reabertas a qualquer tempo

NIP Prazos Operadora

- Considera-se notificada a operadora na data da disponibilização da notificação no espaço próprio do *site* da ANS na Internet (ans.gov.br);
- 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.



NIP: Prazos Operadora - RVE

Prazos para reconhecimento da Reparação Voluntária e Eficaz – RVE :



OPERADORA > CONSUMIDOR

NIP ASSISTENCIAL



5 DIAS ÚTEIS

NIP NÃO ASSISTENCIAL



10 DIAS ÚTEIS

Demanda + 1 assunto



5 dias úteis, em relação à cobertura assistencial

10 dias úteis, em relação aos demais assuntos

Procedimento Administrativo Preparatório

- ▶ Abarca os procedimentos que não se enquadram na NIP (ex. demandas relativas a operadoras sem registro) – Natureza residual.
- ▶ Prazo: 10 dias para apresentação de resposta.
- ▶ Conclusão:
 - Arquivamento da demanda(não procedente)
 - Arquivamento por RVE
 - Prosseguimento do feito – início da fase processual.

Reparação Voluntária e Eficaz

▶ Reparação dos prejuízos ou danos e cumprimento útil da obrigação.

▶ Prazos:

- Procedimentos sujeitos à NIP:

- Assistencial: 5 dias úteis
 - Não assistencial: 10 dias úteis

- Nos demais casos – Até a lavratura do auto de infração ou representação.



FASE PROCESSUAL

Processo Sancionador



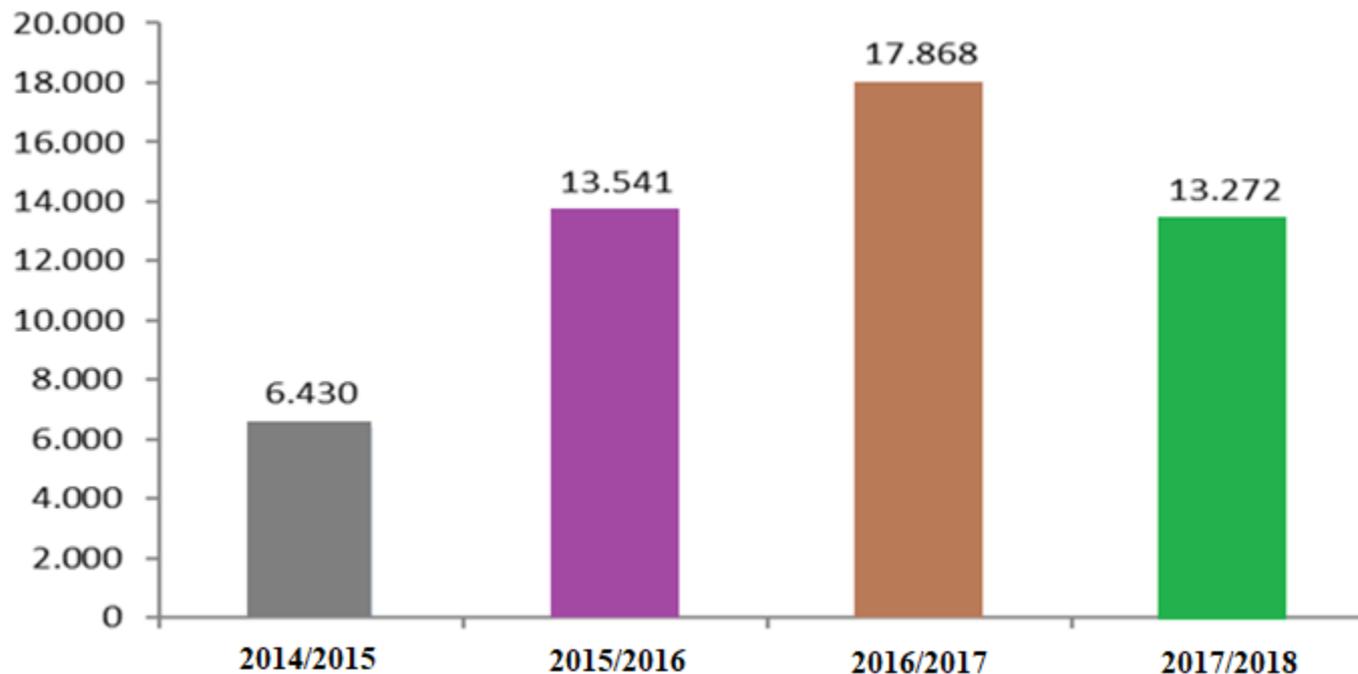
Peças de Inauguração da Fase Processual

▶ **Auto de infração:** Esgotadas as possibilidades de solução no âmbito da NIP, a demanda segue para a imediata lavratura do auto de infração e a consequente abertura de processo sancionador. Não resolvida a demanda no âmbito da NIP, a primeira manifestação da OPS no processo já será a defesa ao auto de infração lavrado

e

▶ **Representação.**

Número de autos de infração emitidos



Os Aprimoramentos nos sistemas e procedimentos de Fiscalização resultaram no aumento substancial da lavratura de autos de infração, tendo em vista o trabalho desenvolvido para reduzir o volume de passivo.

Após isso, verifica-se que no último ano ocorreu redução no número de autos de infração lavrados, devido à mudança do trabalho, que agora se volta para a fiscalização proativa e indutora de mudança de comportamento.

Da Representação

- ▶ Os órgãos técnicos da ANS, identificados indícios de infração, serão responsáveis pela instrução do devido processo administrativo.
- ▶ À DIFIS caberá proferir a respectiva decisão de 1ª instância.

Medidas de incentivo aos entes regulados

- ▶ Do pagamento antecipado e à vista das multas;
- ▶ Da reparação posterior; e
- ▶ Do pagamento em substituição à interposição de recurso;

Do pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ Desconto para pagamento antecipado **em substituição à apresentação de defesa** – no percentual de 40%.

- ▶ Prazo para requerimento: 10 dias a contar da intimação.

Do requerimento para pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ O requerimento de pagamento antecipado servirá como confissão do requerente quanto à matéria de fato e reconhecimento da ilicitude da conduta.
- ▶ Pressupõe-se a desistência do direito de apresentar defesa (preclusão lógica).

Resultado da apresentação de requerimento de pagamento antecipado e à vista das multas

- ▶ Caso os requisitos estejam presentes, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento antecipado com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias.
- ▶ Caso o interessado não efetue o pagamento, dentro do prazo estabelecido, o débito será inscrito em Dívida Ativa em seu valor total, **sem o desconto de 40%, e o devedor será inscrito no Cadin.**

Da Reparação Posterior

▶ Para os casos em que ocorra a solução do conflito, ainda que posteriormente ao fluxo da NIP (somente se aplica às demandas decorrentes do procedimento da NIP).

▶ Possibilita que a OPS faça jus a um desconto no percentual de 80% sobre o valor da multa prevista para aquela infração, desde que:

a) adote as providências necessárias para a solução da demanda, **em até 10 (dez) dias úteis**, contados da data do encerramento dos prazos de RVE (ou seja, após o prazo para solucionar o problema no âmbito da NIP);

b) Comprove **inequivocamente** (ônus da Operadora. A ANS não diligenciará para confirmar a solução) nos autos do processo sancionador.

▶ O beneficiário deverá ser cientificado.

Da Reparação Posterior – Quando será confirmada?

- ▶ A OPS apresentará requerimento com a comprovação de reparação posterior do dano (pedido de pagamento de desconto com de 80%), juntamente com a defesa, dentro do prazo estipulado (10 dias da RVE).
- ▶ Uma vez confirmada a efetiva reparação, a ciência ao beneficiário e a observância do prazo, será proferida decisão de homologação de pedido de pagamento com desconto e a OPS será notificada para efetuar o pagamento dentro do prazo de 30 dias.
- ▶ Constatada a ausência dos elementos necessários à comprovação da reparação posterior da conduta infrativa, será dada continuidade à instrução processual.

Da Reparação Posterior – Não cabimento

► Não será admitida a reparação posterior nos seguintes casos:

- Negativa de cobertura para urgência e emergência;
- Determinação judicial;
- Cobertura no âmbito do SUS;
- Fora do prazo;
- Cobrança indevida (Não comprovação da devolução em dobro, juros + correção);
- Infrações com natureza potencialmente coletiva.

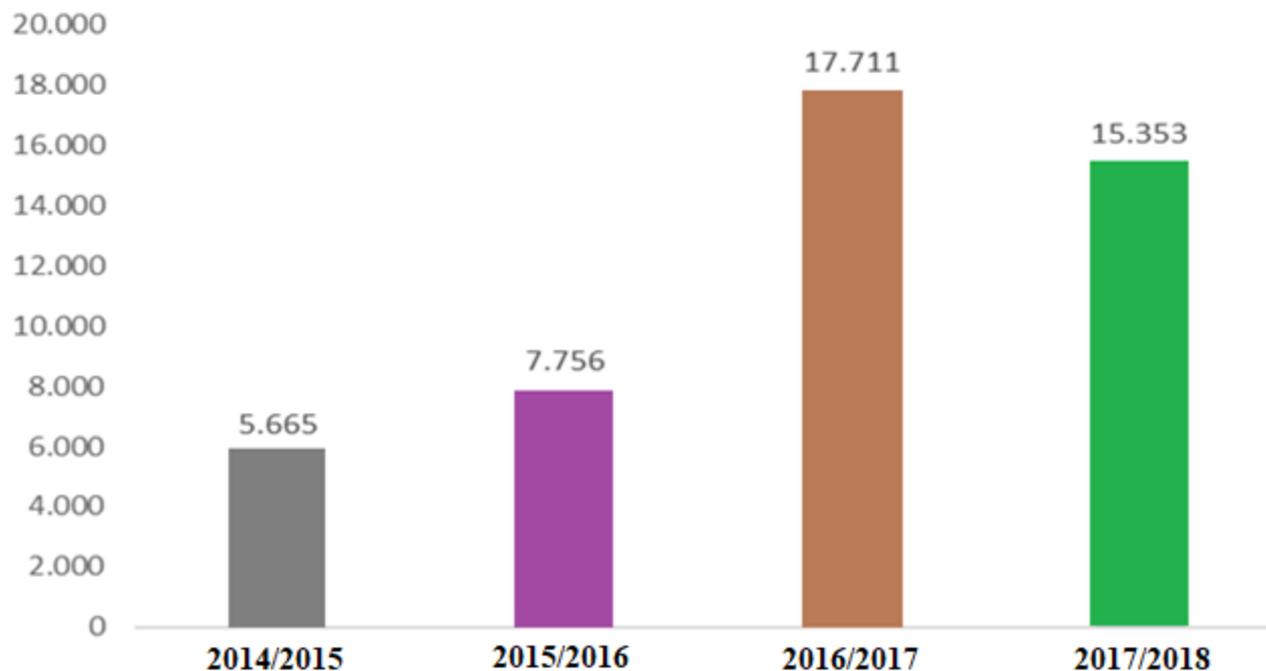
Do pagamento em substituição à interposição de recurso

- ▶ Em substituição à apresentação de recurso, e no mesmo prazo deste, pode a operadora, querendo, apresentar requerimento de pagamento antecipado e à vista do valor da multa pecuniária fixada na decisão proferida, hipótese em que fará jus a um desconto percentual de 20% (vinte por cento) sobre o valor desta.
- ▶ Uma vez efetuado o pagamento da multa fixada, sem apresentação de recurso, o processo será remetido à Diretoria de Fiscalização para arquivamento.

Permanente controle e acompanhamento das metas de fiscalização

- ▶ Mapeamento de todas as tarefas realizadas no curso das atividades fiscalizatórias;
- ▶ Instituição de metas de produtividade para todas as tarefas desempenhadas pelos agentes de fiscalização;
- ▶ Acompanhamento e repactuação contínua das metas previamente estabelecidas;
- ▶ Redistribuição das equipes de trabalho, conforme demanda.

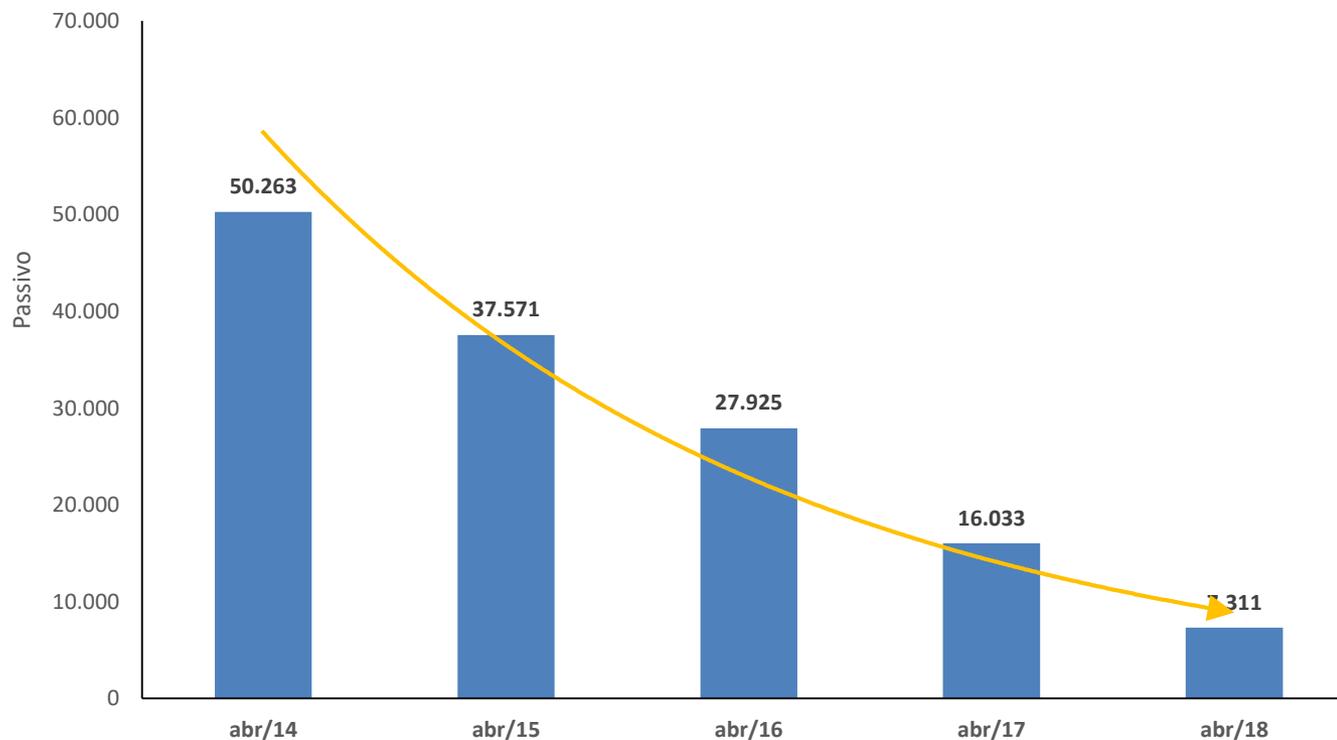
Quantidade de decisões proferidas



Os mesmo fatores que levaram ao aumento substancial da lavratura de autos de infração, é o mesmo que se verifica aqui, pois, com mais autos lavrados e redução do passivo processual, mais Decisões serão preferidas.

Após isso, o mesmo para a redução do número de Decisões proferidas, novamente, devido à mudança do trabalho, que agora se volta para a fiscalização proativa e indutora de mudança de comportamento

Passivo Processual (Brasil - 2014-2018)

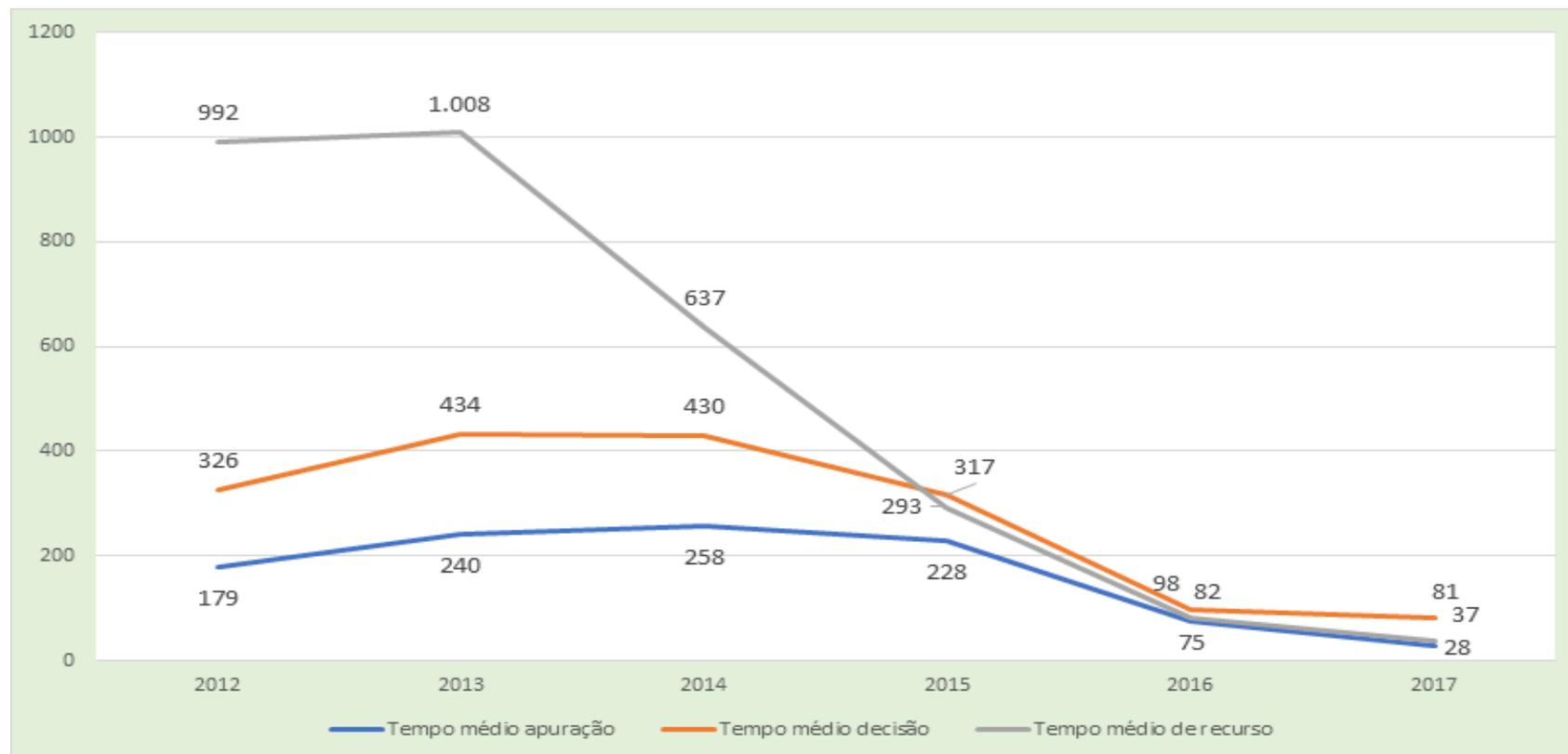


Redução exponencial do passivo processual: **De 50.263** processos para atuais **7.311** processos, os quais se referem a processos circulantes (*processos que estão em andamento na Diretoria de Fiscalização seguindo o regular transcurso dos prazos e etapas estabelecidos na RN nº 388/2015*).

Fonte: SIF/ANS

Data da Extração: 14/06/2018

Tempo Médio de Tramitação Processual

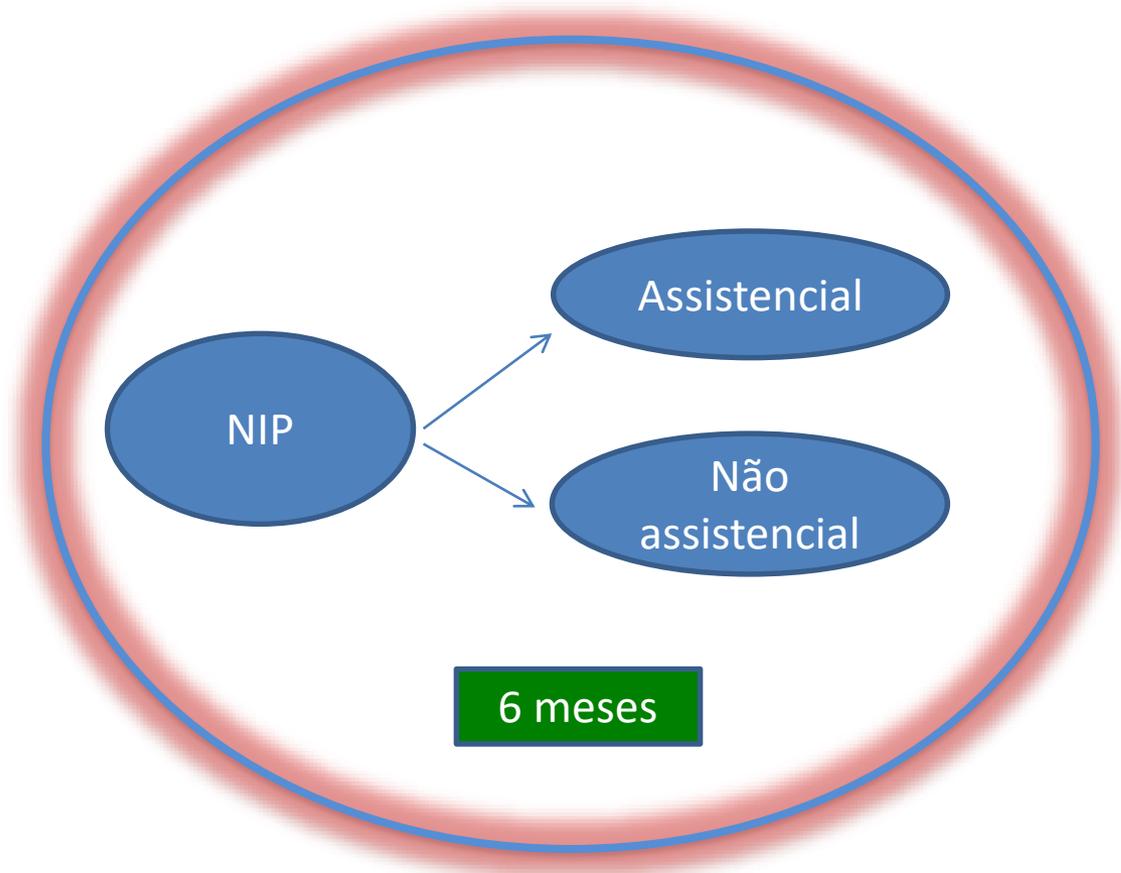


Os Aprimoramentos nos sistemas e procedimentos de Fiscalização resultaram numa relevante queda no tempo de duração das principais fases do Processo Administrativo Sancionador.



INTERVENÇÃO FISCALIZATÓRIA

Ciclo de Fiscalização



A instituição do ciclo de fiscalização tem por finalidade, dentro do âmbito de conveniência e oportunidade da DIFIS, demarcar um período de acompanhamento de todas as demandas processadas no procedimento da NIP.

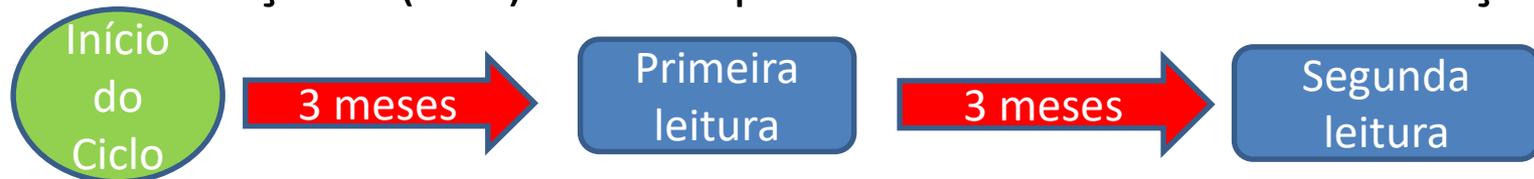
Ciclo de Fiscalização



- Corresponde ao período semestral de acompanhamento de todas as demandas processadas no procedimento da Notificação de Intermediação Preliminar – NIP. (Art. 45 da RN nº 388 de 2015)
- 1º Ciclo: De 15/02/2016 (Início da Vigência da RN nº 388 de 2015) a 14/08/2016.
- 2º Ciclo: De 15/08/2016 a 14/02/2017.
E assim sucessivamente...

Ciclo de Fiscalização - Indicador

- O ciclo de fiscalização servirá de base para o cálculo do indicador de fiscalização.
- Ao final de cada ciclo de fiscalização, será divulgado o indicador de fiscalização, calculado na forma prevista em normativo específico, o qual representará o desempenho das operadoras no período.
- A fim de permitir o acompanhamento pelas operadoras de seu desempenho no período, será calculada uma prévia do indicador de fiscalização 3 (três) meses após o início do ciclo de fiscalização.



Indicador de Fiscalização

- O Indicador de Fiscalização será calculado conforme critérios e fórmulas descritos em ficha técnica anexa a Instrução Normativa – IN nº 13 de 2016 da DIFIS.
- As operadoras de planos privados de assistência à saúde serão classificadas conforme o resultado obtido no cálculo do indicador de fiscalização.



- O resultado individual do Indicador de Fiscalização será disponibilizado à respectiva operadora no endereço eletrônico da ANS na internet, mediante o uso de senha, após as leituras previstas

Intervenção Fiscalizatória



- A Intervenção Fiscalizatória corresponde ao conjunto de ações planejadas, sistematizadas e dotado de critérios de seleção objetivos, executadas conforme o previsto no plano semestral pelos agentes especialmente designados para a realização das operações fiscalizatórias, a fim de identificar e solucionar condutas infrativas potencial ou efetivamente por ela praticadas.



INOVAÇÃO NA ATUAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

UTILIZAÇÃO DA TECNOLOGIA - SMS



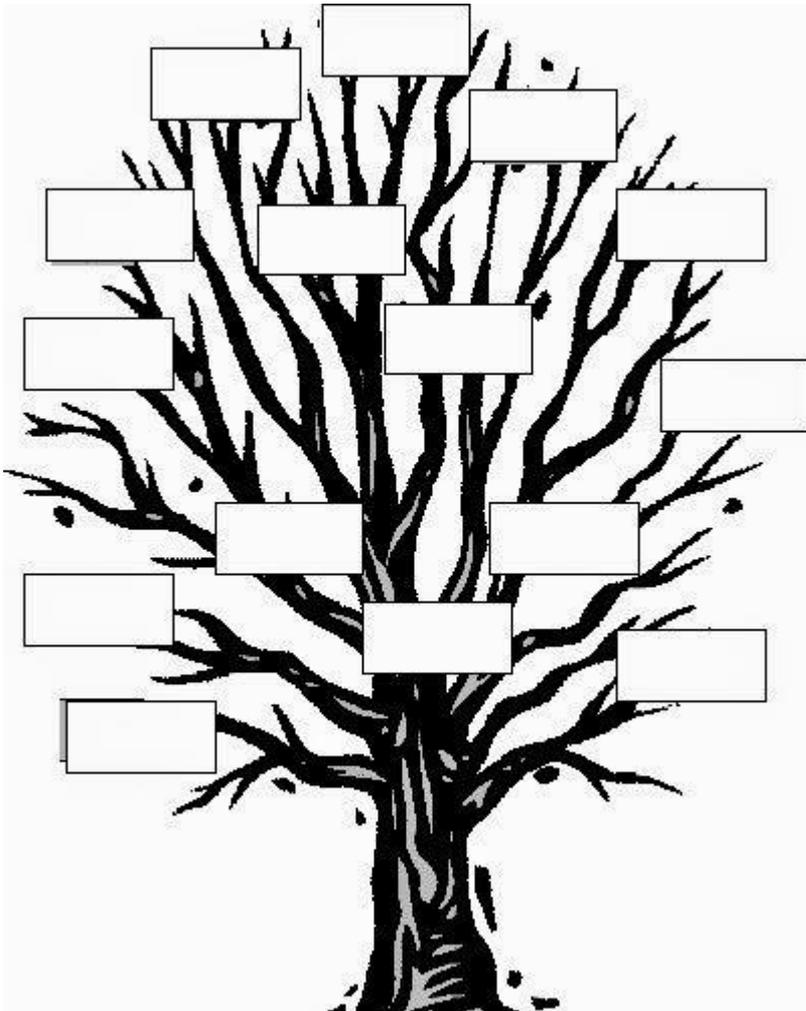
- Os consumidores/beneficiários que registram demandas na ANS recebem mensagens de SMS no celular.
- O usuário poderá receber até **cinco** avisos, de acordo com o andamento de sua demanda:
 - 1) Informação de protocolo;
 - 2) Prazos **inicial** para responder à ANS sobre a conclusão do atendimento;
 - 3) Prazo **final** para responder à ANS sobre a conclusão do atendimento;
 - 4) Finalização da demanda;
 - 5) Solicitação para entrar em contato com o disque ANS.

PROCESSO ELETRÔNICO

- **Utilização do processo eletrônico por toda Administração Pública Federal.**
- **Integração SIF <-> SEI: facilita e agiliza os trâmites processuais e as ações fiscalizatórias.**



REVISÃO DA ÁRVORE TEMÁTICA DO SIF



- **Redefinição dos scripts de atendimento do disque/ANS (agilidade e melhoria na qualidade do atendimento).**
- **Restruturação do Sistema Integrado de Fiscalização -SIF.**
- **Maior completude de dados e redução da assimetria de informação.**



DESAFIOS E PERSPECTIVAS: REGULAÇÃO DA SAÚDE SUPLEMENTAR

Desafios

Busca de estratégias adequadas à realidade do país:

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

Desafios

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

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

Perspectivas

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

Perspectivas

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

Obrigado!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



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



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



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



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



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