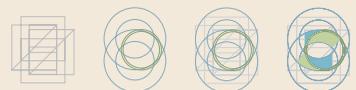


# GUIA TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS

Orientações técnicas  
para o aprimoramento  
do processo regulatório



 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar





MINISTÉRIO DA SAÚDE  
Agência Nacional de Saúde Suplementar

# GUIA TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS

Orientações técnicas  
para o aprimoramento  
do processo regulatório

Rio de Janeiro - RJ  
2014



 **ANS** Agência Nacional de  
Saúde Suplementar



Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que seja citada a fonte e que não seja para venda o qualquer fim comercial. Venda proibida. Distribuição gratuita. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica. A coleção institucional da Agência Nacional de Saúde Suplementar pode ser acessada, na íntegra na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde [www.saude.gov.br/bvs](http://www.saude.gov.br/bvs). O conteúdo desta e de outras obras da Agência Nacional de Saúde Suplementar pode ser acessado na página [www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)

**Elaboração, distribuição e informações:**

Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS  
PRESI/SEGER/GPLAN

GPLAN – Gerência de Planejamento e Acompanhamento  
Simone Schenkman – Gerente  
Maria Inês Pereira dos Santos – Coordenadora COBPR  
Julio Cesar Tinoco Alves  
Larissa de Moraes Moreira  
Sandra Di Vaio da Silva

**Grupo Executivo de Boas Práticas Regulatórias:**

Aline Gouveia Triunfo  
Ana Cecilia de Sá Campello Faveret  
Andréa Carlesso Lozer  
Antonio Gomes Cordeiro  
Daniele Rodrigues Campos  
Danielle Conte Alves  
Danielle Mattos  
Fernanda Freire de Araujo  
Graziela Soares Scalercio  
Marcus Teixeira Braz  
Maria das Graças Mendes da Fonseca  
Maria Tereza de Marsillac Pasinato  
Mirian Carvalho Lopes  
Renata Gasparello de Almeida  
Tatiana de Macedo Nogueira Lima  
Tatiana Pereira das Neves  
Washington Oliveira Alves

**Apoio Bibliotecário:**

Maria de Lourdes de Brito – CODOB/GEQCO/DIGES

Ficha Catalográfica

---

A 265 Agência Nacional de Saúde Suplementar (Brasil).  
Guia técnico de boas práticas regulatórias: orientações técnicas  
para o aprimoramento do processo regulatório / Agência Nacional de  
Saúde Suplementar (Brasil). Rio de Janeiro: ANS, 2014.  
869 KB ; ePUB

Bibliografia  
ISBN 978-85-63059-21-5

1. Processo regulatório 2. Governança regulatória 3. Administração pública  
4. Saúde suplementar I. Título

CDD 352.35382

---

## SUMÁRIO

GUIA TÉCNICO DE BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS	
1	INTRODUÇÃO.....03
1.1	HISTÓRICO.....04
1.2	LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA.....06
1.3	GOVERNANÇA E BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS.....07
1.4	FLUXO DO PROCESSO REGULATÓRIO.....09
2	MÓDULO I – ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO.....20
2.1	SUMÁRIO EXECUTIVO DE IMPACTO REGULATÓRIO.....20
2.2	ANÁLISE INTERMEDIÁRIA.....21
2.3	ANÁLISES MAIS APROFUNDADAS.....27
3	MÓDULO II – PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....29
3.1	CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA REGULATÓRIA.....29
3.2	MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ANS.....30
3.3	MELHORIAS NOS PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....33
4	MÓDULO III – QUALIDADE DO PROCESSO NORMATIVO.....38
4.1	MELHORIA DA QUALIDADE DOS PROCESSOS NORMATIVOS.....38
5	BIBLIOGRAFIA.....42
6	ANEXOS.....46

## 1 – INTRODUÇÃO

A melhoria do desempenho e da qualidade na perspectiva de gestão para resultados deve ser sempre um objetivo a ser perseguido por todas as instituições públicas brasileiras. Para as Agências Reguladoras, a qualidade regulatória *remete ao contínuo aprimoramento da atividade regulatória e à promoção de uma regulação de alta qualidade. Engloba aspectos políticos, institucionais, organizacionais, econômicos, sociais e ambientais, dentro de uma visão de “governo como um todo”.* Volta-se especialmente a propósitos ligados a transparência, responsabilização, eficiência e efetividade, e está orientada a: *materializar objetivos de política pública; atender a processos participativos; produzir benefícios que justifiquem os custos; utilizar incentivos corretos e colaborar para promover inovações; ser sistemicamente consistente e minimizar distorções, internas e externas ao Estado* (PROENÇA et al, 2014 – em elaboração).

A concepção de qualidade regulatória é traduzida em diferentes conceitos e expressões, tais como: Melhoria Regulatória; Governança Regulatória; e Boas Práticas Regulatórias.

A expressão “melhoria regulatória” refere-se a alterações positivas que incrementam a qualidade da regulação, no que diz respeito à efetividade, considerando-se custos associados RAMALHO (2009). Governança Regulatória está relacionada com as regras e as práticas que regem o processo regulatório, a sistemática de interação entre os atores envolvidos e o desenho institucional no qual estão inseridas as Agências Reguladoras, bem como os meios e instrumentos utilizados pelos reguladores em prol de uma regulação eficiente, transparente e legítima (TCU,2011). O conceito de Governança Regulatória adotado pela ANS teve como base os conceitos da OCDE – Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico - traduzindo-se na busca de autonomia, transparência e controle social, responsabilização (*accountability*) e aprimoramento das ferramentas regulatórias e institucionais, visando a melhoria da qualidade regulatória e o aprimoramento da gestão institucional da ANS.

Neste sentido, foram incluídos em sua segunda Agenda Regulatória, sob o eixo de Governança Regulatória dois projetos: Implantação da Análise de Impacto Regulatório - AIR e Ampliação da Participação Social na ANS, cujo objetivo foi o desenvolvimento do Programa de Melhoria da Qualidade Regulatória, com foco na eficácia e legitimidade da regulação e no fortalecimento e

ampliação da participação efetiva e equilibrada do cidadão e demais partes interessadas no processo regulatório, em articulação com as demais áreas da ANS.

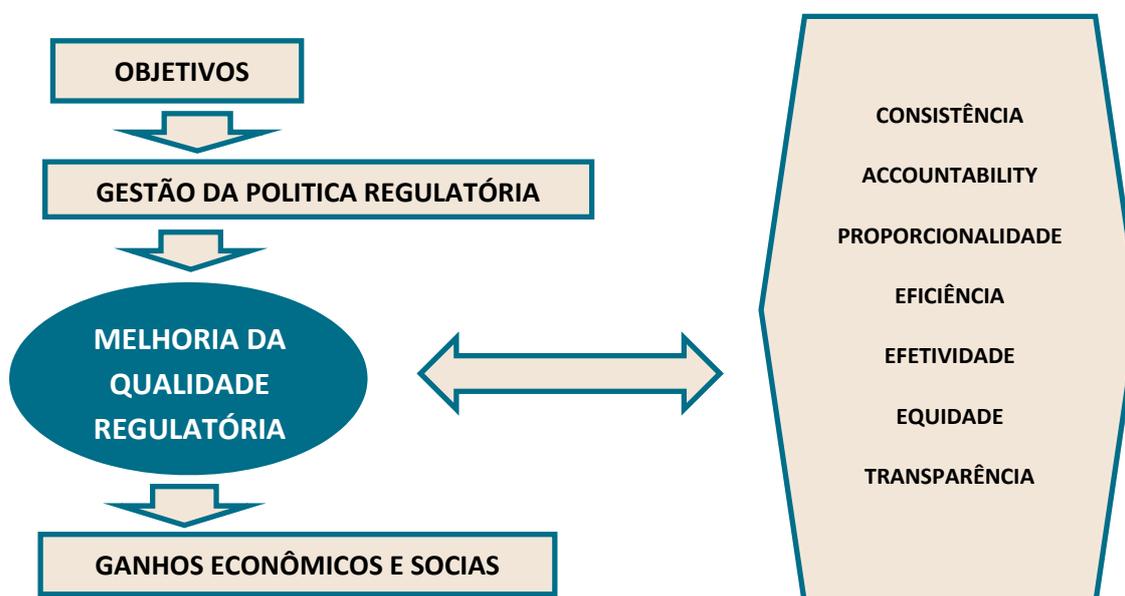
A sistematização de boas práticas na atividade regulatória traz a necessidade de serem adotadas orientações e recomendações, de forma a proporcionar a incorporação de práticas exitosas nacionais e internacionais, a consolidação das experiências positivas e o avanço organizacional.

**Este Guia de Boas Práticas Regulatórias foi elaborado sob a perspectiva de promover a melhoria da qualidade regulatória na ANS, trazendo como eixo a ser trabalhado, a Governança Regulatória baseada em Boas Práticas, sob a forma de orientações básicas para os procedimentos relacionados ao fluxo regulatório, para que este se torne cada vez mais eficiente e transparente.**

### 1.1 HISTÓRICO

A experiência nos países da OCDE tem demonstrado que a melhoria da qualidade regulatória contribui para o desenvolvimento econômico e social. Os efeitos positivos advindos das políticas com esse objetivo incluem o estímulo à inovação, a criação de empregos, o aumento da produtividade, a queda do nível de preços, o aumento da qualidade dos produtos, o aumento da competitividade e, por consequência, o crescimento econômico.

Um desenho de política regulatória baseada em Boas Práticas pode ser exemplificado pelo esquema abaixo:



Em 2007, com a criação do PRO-REG (Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação), a ANS passou a acompanhar o tema da melhoria da qualidade regulatória e passou a fazer parte do Comitê Executivo do PRO-REG/Casa Civil.

Em 2010 foram realizadas as primeiras capacitações em AIR para os servidores na sede da Agência que passou também a contar com a consultoria da Dra. Delia Rodrigo para elaboração de projetos piloto em AIR. Também em 2010 foi editada a Resolução Normativa nº 242, que dispôs sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da ANS, mediante a realização de consultas e audiências públicas, e câmaras técnicas.

Em 2011 o Sumário Executivo de Análise de Impacto Regulatório (instrumento a ser preenchido de acordo com o andamento do projeto, para todas as propostas que possam impactar o setor regulado) foi recomendado pela DICOL – Diretoria Colegiada da ANS, como uma obrigatoriedade às áreas.

Em 2013 foi dada continuidade às discussões e foram incluídos na nova *Agenda Regulatória*, sob o eixo de Governança Regulatória dois projetos: Implantação da AIR e Ampliação da Participação Social na ANS, cujo objetivo foi o desenvolvimento de um *Programa de Melhoria da Qualidade Regulatória*, com foco na eficácia e legitimidade da regulação e no fortalecimento e ampliação da participação efetiva e equilibrada do cidadão e demais partes interessadas no processo regulatório, em articulação com as demais áreas da ANS. Nesse sentido, foi criada a Coordenadoria de Boas Práticas Regulatórias – COBPR, vinculada à Gerência de Planejamento e Acompanhamento – GPLAN, e o **Grupo Executivo de Boas Práticas Regulatórias** com representação de todas as diretorias. Esse Grupo é responsável por elaborar proposta de critérios para estudos aprofundados de impacto regulatório, ampliação da participação social e outras ações que fortaleçam as Boas Práticas Regulatórias e contribuir na elaboração de estudos de AIR no âmbito das Diretorias, quando solicitado.

Assim, foi proposta a construção deste **Guia de Boas Práticas Regulatórias** para o processo de regulamentação, como o orientador das análises, tanto iniciais, quanto intermediárias, baseadas em metodologia multicritério, de forma que permita contemplar todos os tipos de aspectos e impactos (custos, benefícios ou riscos, quantitativos ou qualitativos, tangíveis ou intangíveis, concentrados ou distribuídos) conforme preconiza o PRO-REG.

## 1.2 LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

- **Constituição Federal/88** - Em seu artigo 37, estabelece que a Administração Pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios devem obedecer aos princípios de **legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência**. Além disso, o artigo 170 prevê serem princípios fundadores da Ordem Econômica, dentre outros, a livre iniciativa, a livre concorrência, a defesa do consumidor, a defesa do meio ambiente, a redução das desigualdades sociais e regionais, a proteção à empresa de pequeno porte constituída sob as leis brasileiras e com sede e administração no País.
- **Lei 9784/99** - Estabelece serem princípios de atuação da Administração Pública Federal a legalidade, finalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, ampla defesa, contraditório, segurança jurídica, interesse público e eficiência.

Os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade exigem que somente sejam impostas aos particulares as restrições suficientes e necessárias e que passem no teste da ponderação entre as restrições pretendidas a direitos individuais e as finalidades de promoção de interesse público almejadas com a norma.

Os princípios da finalidade, do interesse público e da eficiência requerem, por sua vez, que na adoção e na implementação das políticas públicas seja buscada a relação mais eficiente entre o dispêndio dos escassos recursos públicos e a promoção do bem-estar social.

- **Lei 9656/98** - Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Lei primária que estabelece as diretrizes da política regulatória do setor suplementar de saúde em todo o País.
- **Lei 9961/00** – Trata da criação e das competências da ANS e estabelece como uma delas a deliberação sobre a criação de Câmaras Técnicas, de caráter consultivo, de forma a subsidiar suas decisões.
- **Decreto 4176/02** - Estabelece normas e diretrizes para a elaboração, a redação, a alteração, a consolidação e o encaminhamento ao Presidente da República de projetos de atos normativos de competência dos órgãos do Poder Executivo Federal, e dá outras providências. Este Decreto apresenta anexas algumas questões a serem analisadas na elaboração desses projetos normativos, tais como qual o problema a ser

resolvido, quais os objetivos pretendidos e quais são as alternativas disponíveis para a resolução do problema.

- **RN 242/10** - Dispõe sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da ANS mediante a realização de consultas e audiências públicas, e câmaras técnicas. Seu detalhamento consta no Módulo II deste Guia.
- **RA 49/12** - Dispõe sobre o processo administrativo normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar –ANS. Estabelece que o Sumário Executivo conste como um dos documentos obrigatórios para a instrução de todo processo normativo. Será detalhada no Módulo III.

### **1.3 GOVERNANÇA E BOAS PRÁTICAS REGULATÓRIAS**

As ações e ferramentas de Boas Práticas Regulatórias constituem a base para a Boa Governança Regulatória. Conforme aponta PROENÇA (2010) os impactos esperados da política de Boas Práticas Regulatórias dizem respeito ao fortalecimento das condições de serviços à população (qualidade, cobertura e confiabilidade), sendo:

- ✓ Garantia do adequado fornecimento de futuros serviços;
- ✓ Promoção do bem estar de usuários e consumidores;
- ✓ Proteção dos interesses públicos;
- ✓ Melhoria de desempenho e cobertura de mercados;
- ✓ Melhoria do desempenho econômico e social brasileiro;
- ✓ Crescimento econômico sustentável;
- ✓ Desenvolvimento de mercados com equilíbrio entre os agentes;
- ✓ Governança pública, responsabilização e controle social;
- ✓ Maior qualidade da estrutura regulatória;
- ✓ Coordenação e integração de instituições participantes dos processos regulatórios;
- ✓ Modernização da arquitetura regulatória institucional;
- ✓ Confiança na estrutura regulatória

Organizações nacionais e internacionais envolvidas com o processo de melhoria da Administração Pública, principalmente aquelas relacionadas com prestação de contas, transparência e eficiência administrativa tem procurado influenciar outros integrantes do

governo a adotarem esses princípios. O Tribunal de Contas da União aponta em seu Referencial Básico de Governança, os benefícios da boa governança no setor público:

- Garantir a entrega de benefícios econômicos, sociais e ambientais para os cidadãos;
- Garantir que a organização seja, e pareça responsável para com os cidadãos;
- Ter clareza acerca de quais são os produtos e serviços efetivamente prestados para cidadãos e usuários, e manter o foco nesse propósito;
- Ser transparente, mantendo a sociedade informada acerca das decisões tomadas e dos riscos envolvidos;
- Possuir e utilizar informações de qualidade e mecanismos robustos de apoio às tomadas de decisão;
- Dialogar com e prestar contas à sociedade;
- Garantir a qualidade e a efetividade dos serviços prestados aos cidadãos;
- Promover o desenvolvimento contínuo da liderança e dos colaboradores;
- Definir claramente processos, papéis, responsabilidades e limites de poder e de autoridade;
- Institucionalizar estruturas adequadas de governança;
- Selecionar a liderança tendo por base aspectos como conhecimento, habilidades e atitudes (competências individuais);
- Avaliar o desempenho e a conformidade da organização e da liderança, mantendo um balanceamento adequado entre eles;
- Garantir a existência de um sistema efetivo de gestão de riscos;
- Utilizar-se de controles internos para manter os riscos em níveis adequados e aceitáveis;
- Controlar as finanças de forma atenta, robusta e responsável; e
- Prover aos cidadãos dados e informações de qualidade (confiáveis, tempestivas, relevantes e compreensíveis).

Na Austrália, o *Best Practice Guide for Preparing Regulatory Impact Statements* (2003) sistematiza os princípios e características das boas práticas na política regulatória conforme o texto abaixo:

### **1 - Empregar o mínimo de regulação necessária para atingir os objetivos**

- Manter a simplicidade e evitar restrições desnecessárias
- Ter clareza do problema para atingir os objetivos
- Não impor custos desnecessários para todos os afetados

### **2 - Não ser excessivamente prescritivo**

- Manter o foco no desempenho e nos resultados
- Não ser excessivamente específico

### **3 - Ser acessível, transparente e *accountable***

- Ser de fácil compreensão
- Ter aplicação consistente e coerente
- Ter flexibilidade para lidar com circunstâncias especiais
- Estar aberto a recursos e revisões

### **4 – Estar integrado e consistente com outras leis e regulamentos**

- Abordar problemas não abordados em outras legislações
- Reconhecer a existência de regulações internacionais

### **5 - Comunicar efetivamente**

- Ser escrito em linguagem simples
- Ter clareza e concisão

### **6 - Estar consciente da carga imposta pela conformidade**

- Ser proporcional à dimensão do problema
- Manter um nível que evite custos desnecessários

### **7 - Ser executável**

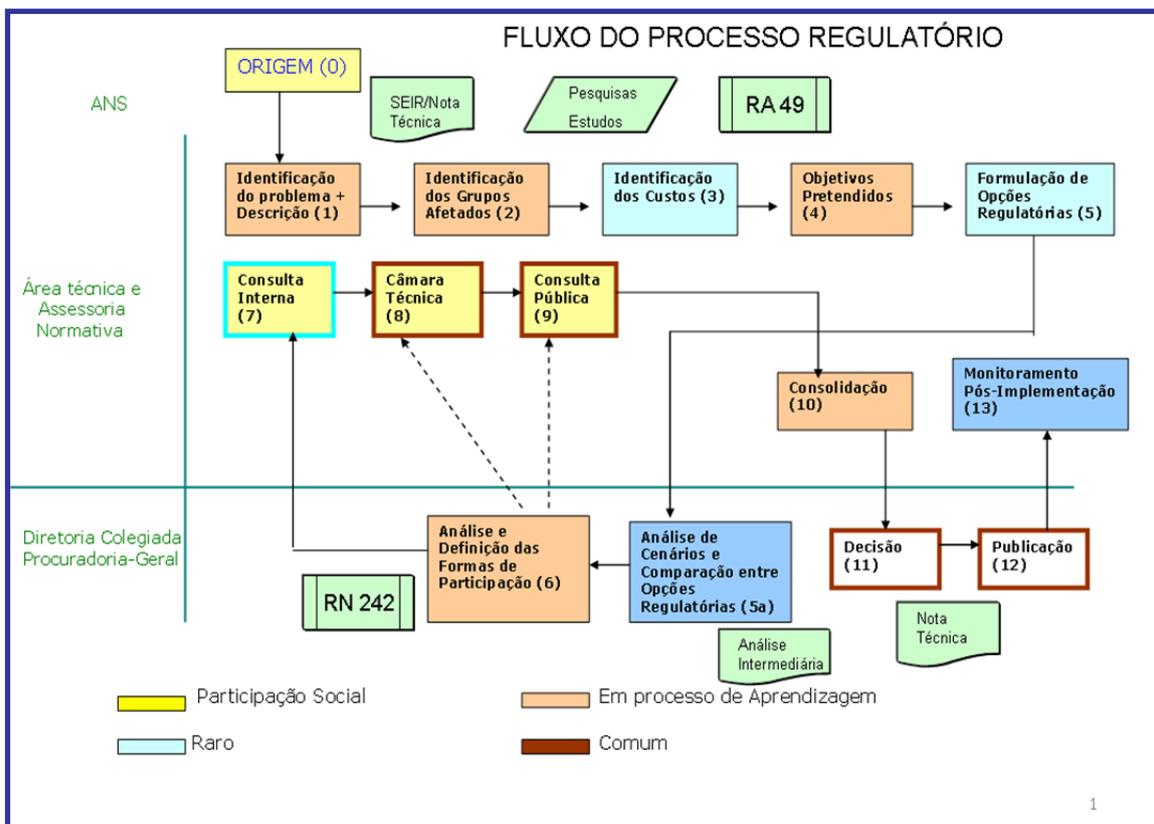
- Necessitar de incentivos mínimos necessários para o cumprimento das regras
- Ter condições de ser monitorado e fiscalizado eficientemente

## **1.4 FLUXO DO PROCESSO REGULATÓRIO CONFORME AS BOAS PRÁTICAS**

A Boa Prática Regulatória pressupõe a inclusão de considerações sobre os meios alternativos para alcançar os objetivos das políticas públicas, incluindo diversas alternativas regulatórias, no intuito de se identificar e selecionar o instrumento mais eficaz, ou um mix de instrumentos, para alcançar os objetivos da política. A opção de não adotar nenhuma medida ou de se adotar um cenário de base deve ser sempre considerada.

A ANS vem trabalhando, ao longo do tempo, seus processos de melhoria da qualidade da regulação, procurando seguir as recomendações da OCDE. Para tanto, procurou desenvolver o aprimoramento do seu fluxo regulatório observando as peculiaridades desse setor, para reforçar a credibilidade do processo regulatório e buscar maior eficiência no processo decisório. Dessa forma, a elaboração de qualquer projeto regulatório deve percorrer cada etapa, a fim de melhor atingir seus objetivos e obter a necessária qualidade regulatória. Este fluxo compreende, portanto, as etapas preconizadas pela ferramenta de análise de impacto regulatório recomendada pela OCDE.

A sequência das etapas do processo de regulação compreende as fases a seguir apresentadas:



- 1. Identificação do problema e sua descrição** – Para a definição clara do problema e sua descrição é necessário responder por que o governo deve intervir. Na descrição do problema devem ser apontadas as falhas ou distorções identificadas e que deram origem à necessidade de regulamentação:
  - Falha de mercado (comportamento nocivo, produção de assimetrias de informação, desassistência/ descumprimento recorrente das regras)

- Falha institucional (dificuldades para a fiscalização do cumprimento das regras, obstáculos ou falta de recursos institucionais) ou
- Falha regulatória (regulação existente não é efetiva ou é inconsistente, ou foi observado o incremento de judicialização).

Descrever a natureza e a magnitude do problema (estimativa da quantidade de pessoas afetadas). Nesse sentido, as evidências e percepções sobre o problema também devem ser consideradas. Corresponde à primeira pergunta do Sumário Executivo – ANEXO I (DESCRITO DETALHADAMENTE NO MÓDULO SEGUINTE), portanto, ao início da elaboração da Nota Técnica, que deve contemplar todas as análises de impacto realizadas.

EXEMPLO: descrição do problema a ser resolvido no projeto do Registro Eletrônico em Saúde - RES (projeto-piloto em AIR da ANS em 2010) - desenvolvido pela Gerência de Padronização e Interoperabilidade da Diretoria de Desenvolvimento Setorial).

#### Qual é o problema a ser resolvido?

1. Envolvimento de vários profissionais e serviços de saúde na atenção à saúde dos beneficiários;
2. Diferentes fontes de informações sobre a pessoa, seu estado de saúde e suas inserções no sistema de saúde; e
3. Os dados encontram-se fragmentados, dispersos e diversificados, não permitindo que o sistema de saúde e nem mesmo o próprio indivíduo tenha uma visão integral e longitudinal das informações de saúde.

#### Consequências da não implementação:

1. Grande variabilidade na prática clínica dificultando o estabelecimento de protocolos e a disseminação das boas práticas;
2. Utilização indevida e desnecessária dos recursos do sistema de saúde implicando no aumento crescente dos custos;
3. Dificuldade para a consolidação das informações destinadas à definição de políticas setoriais; e
4. Dificuldades adicionais para garantir a segurança e a qualidade da atenção à saúde.

2. **Identificação dos grupos afetados** – Identificação de qual o conjunto de destinatários alcançados pelo problema – importante para identificar os potenciais participantes dos grupos de discussão (operadoras, prestadores e consumidores) para que estes possam contribuir com informações importantes para a compreensão do problema a ser trabalhado. Corresponde à quarta pergunta do Sumário Executivo.

EXEMPLO: identificação dos grupos afetados pelo problema identificado no projeto RES.

#### Quais grupos são potencialmente afetados pelo problema?

- Beneficiário de plano privado de assistência à saúde
- Prestadores de Serviços de Saúde
- Ministério da Saúde

3. **Identificação dos custos** – Levantamento preliminar de possíveis custos, externos e internos. Custos externos: custos que impactam as empresas (taxas; investimento em TI – aquisição de softwares, evolução/adaptação de sistemas; contratação de especialistas ou mais funcionários para realizar as obrigações contábeis; capacitação para o cumprimento das obrigações; contratação de entidades para certificação de qualidade/acreditação; investimentos em infraestrutura assistencial).

Custos internos: Custos operacionais que impactam a gestão institucional. Os custos operacionais devem ser analisados conforme *checklist* abaixo: ANEXO III;

#### Checklist para avaliação de impactos operacionais:

##### 1. Necessidade de viagens (além da cota prevista):

Viagens internacionais

Acréscimo importante nas viagens relativas às visitas técnicas/fiscalização

##### 2. Necessidades de capacitação (para incluir no PAC)

Cursos internos

Cursos externos

##### 3. Necessidades de eventos (para divulgação do novo projeto/treinamento)

##### 4. Necessidade de consultores para estudos

via OPAS

via contratos/licitação

via convênio

##### 5. Necessidade de alterações contratuais:

Mudanças na infraestrutura:

5.1 Locação de imóveis (condomínio/IPTU)

5.2 Serviços de Energia Elétrica

5.3 Obras e reformas (mudança de layout e necessidade de infraestrutura para recepção de novos servidores/colaboradores)

5.4 Serviços de manutenção

Relacionamento e telecomunicação/correio:

5.5 Central de Relacionamento

5.6 Serviços de telefonia (móvel ou fixa)

5.7 Serviços postais

Gestão documental e cópias:

5.8 Serviços de gerenciamento de impressão

5.9 Reprografia

5.10 Gerenciamento e guarda de documentos

Pessoal:
5.11 Apoio administrativo
5.12 Copeiragem
5.13 Limpeza e Conservação
5.14 Serviços de Vigilância
Transporte/logística:
5.15 Serviços de locação de veículos (maior demanda de deslocamentos para fiscalização)
5.16 Serviços de transporte de cargas
Comunicação:
5.17 Serviços gráficos e editoriais
5.18 Publicidade Legal
<b>6. Necessidade de maior consumo de materiais de expediente</b>
<b>7. Necessidade de aquisição de equipamentos de áudio, vídeo e foto</b>
<b>8. Necessidade de aquisição de mobiliário</b>
<b>9. Assinatura de periódicos e anuidades</b>
<b>10. Necessidade de novas coleções e materiais bibliográficos</b>
<b>11. Tecnologia da Informação</b>
<b>12.1 Aquisição de novos equipamentos (desktops e notebooks)</b>
<b>12.2 Desenvolvimento de novo software ou manutenção evolutiva</b>
<b>12.3 Licenças e compras de software</b>
<b>12.4 Ampliação da conectividade</b>
<i>OBS: Este checklist constitui ferramenta importante para a previsibilidade dos impactos internos, diretamente relacionados às atribuições da Diretoria de Gestão.</i>

4. **Objetivos pretendidos** - Descrição clara dos objetivos da ação do Governo a serem atingidos pela regulamentação, considerando-se as causas do problema/quais são os resultados desejados? O que precisa mudar? Qual é a magnitude das mudanças? Corresponde à segunda pergunta do Sumário Executivo.
- EXEMPLO: descrição dos objetivos a serem alcançados pelo desenvolvimento do projeto RES.

#### Quais são os objetivos a serem alcançados?

- Interoperabilidade entre os sistemas de informações com os dados de atenção à saúde;
- Visão integral e longitudinal para o sistema de saúde e para o beneficiário;
- Otimizar a utilização dos recursos e reduzir os custos. Garantir a continuidade dos tratamentos;
- Ampliar a efetividade do cuidado e reduzir a incidência de erros na prestação da assistência; e
- Aumentar a segurança e a qualidade da atenção à saúde

**5 - Formulação de Opções Regulatórias** - Deve-se identificar alternativas capazes de proporcionar o maior benefício líquido para a sociedade, incluindo alternativas complementares, tais como uma combinação entre regulação prescritiva e não prescritiva, campanhas educativas, incentivos aos regulados, etc. Trata-se da terceira questão do Sumário Executivo.

EXEMPLO: descrição das opções elencadas para a resolução do problema identificado no projeto RES.

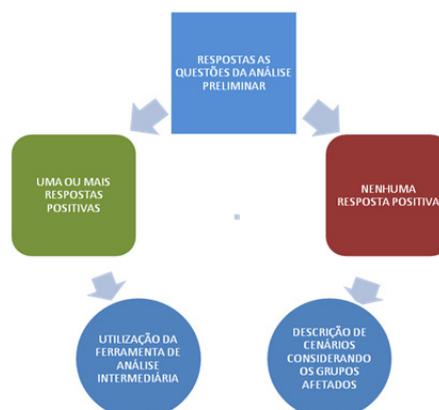
**Quais são as opções existentes para resolver o problema?**

- Desenvolvimento do Registro Eletrônico da Saúde do cidadão brasileiro pelo Ministério da Saúde, com cobertura dos atendimentos financiados por planos privados de assistência à saúde; ou
- Desenvolvimento do Registro Eletrônico da Saúde Suplementar; ou
- Desenvolvimento do Registro Eletrônico da Saúde pelo beneficiário de plano privado de assistência à saúde.

**Obs:** Destaque para a importância das pré-consultas, formação de grupos de discussão e consultas dirigidas à SENACON/MJ e SEAE/MF também para a formulação de opções regulatórias.

A etapa de formulação das opções é o momento da utilização do instrumento de análise preliminar que consta de respostas às questões adicionais às do Sumário Executivo (ANEXO II) e que pode apontar a necessidade de utilização da ferramenta de análise intermediária - ANEXO IV ou a necessidade de se realizar apenas uma comparação de cenários, considerando os grupos afetados, conforme pode ser visualizado no diagrama abaixo.

**DIAGRAMA DOS FLUXOS DO PROCESSO DE ANÁLISE – UTILIZAÇÃO OU NÃO DE ANÁLISE INTERMEDIÁRIA**



Abaixo um exemplo de comparação de cenários: Proposta para a criação de incentivos para programas de promoção do envelhecimento ativo (Projeto desenvolvido pela Diretoria de Normas e Habilitação de Produtos DIPRO constante na Agenda Regulatória 2011/2012)

**Quadro 1 - Vantagens e Desvantagens das Alternativas Delineadas**

Status Quo – Não promover incentivos para a criação dos programas		Promoção de Incentivos para a criação de programas voltados exclusivamente para os idosos		Promoção de Incentivos para a criação de programas de envelhecimento ativo que envolvam a participação dos indivíduos ao longo de todo o curso da vida e promoção da saúde e prevenção dos riscos e doenças	
Vantagens	Desvantagens	Vantagens	Desvantagens	Vantagens	Desvantagens
<b>Beneficiários</b>					
Manutenção das Regras.	<p>Manutenção do paradigma da assistência à saúde curativa.</p> <p>Ausência de acesso a programas para a adoção de hábitos de vida saudáveis e/ou incentivos financeiros.</p>	<p>Promoção da Saúde.</p> <p>Focalização nas necessidades específicas dos Idosos.</p>	<p>Possibilidade de delineamento de programas muito variados.</p> <p>Possibilidade de obtenção de benefícios financeiros bastante limitados; Seleção de risco.</p>	<p>Promoção da Saúde.</p> <p>Abrangência de todo o curso da vida, possibilitando a prevenção e postergação das "consequências" do surgimento de doenças crônico-degenerativas.</p>	<p>Possibilidade de delineamento de programas muito variados.</p> <p>Possibilidade de obtenção de benefícios financeiros bastante limitados.</p>
<b>Operadoras</b>					
Manutenção das Regras	<p>Ausência de incentivos para a mudança de paradigma da assistência à saúde: curativo X preventivo e promotor da saúde.</p> <p>Sobre-utilização dos serviços assistenciais, na ausência de um sistema articulado de cuidados com a saúde da população beneficiária.</p>	<p>Possibilidade de diferenciação de seu produto possibilitando uma vantagem competitiva.</p> <p>Fidelização do Cliente.</p> <p>Imagem positiva perante a sociedade; construção de uma "rede de cuidados" com a população beneficiária mais demandante.</p>	<p>Operacionalização.</p> <p>Necessidade de contratação novos profissionais</p> <p>Benefícios advindos da possibilidade de redução dos custos X Possíveis aumentos de custo no curto prazo.</p>	<p>Possibilidade de diferenciação de seu produto possibilitando uma vantagem competitiva.</p> <p>Fidelização do Cliente.</p> <p>Sinalização para a sociedade da preocupação com a mudança de paradigma da assistência à saúde: curativo X preventivo e promotor da saúde.</p>	<p>Operacionalização.</p> <p>Necessidade de contratação novos profissionais</p> <p>Benefícios advindos da possibilidade de redução dos custos X Possíveis aumentos de custo no curto prazo.</p>
<b>ANS</b>					
Manutenção das Regras	Baixa capacidade de atuação para a mudança de paradigma da assistência à saúde: curativo X preventivo e promotor da saúde	Proatividade na criação de incentivos voltados para a prevenção, promoção e manutenção da saúde da população beneficiária.	Necessidade por reestruturação e aumento da capacidade de regulação e fiscalização; Seleção de risco; População atendida restrita ao contingente idoso; Problemas normativos.	Proatividade na criação de incentivos voltados para a prevenção, promoção e manutenção da saúde da população beneficiária; Ausência de entraves legais (Estatuto do Idoso, demais leis); Alcance de toda a população de beneficiários	Necessidade por reestruturação e aumento da capacidade de regulação e fiscalização.

Para a elaboração de opções devem ser considerados sempre diversos mecanismos regulatórios, desde os mais amplos, até os mais restritivos como por exemplo:

- ✓ Não fazer nada – considerar a possibilidade de não agir e avaliar posteriormente.
- ✓ Orientações e campanhas educativas/abertura e compartilhamento de informações. Exemplo: campanhas realizadas pela ANS em prol da diminuição dos partos cesáreos (material educativo/cartilhas)
- ✓ Cooperação e *benchmarking* (busca e apontamento de referenciais de excelência). Exemplo: busca e compartilhamento de informações através de estudos realizados em cooperação com organismos internacionais e outros centros colaboradores.
- ✓ Mecanismos de Indução<sup>1</sup> - incentivos financeiros e de outras naturezas - medidas que favoreçam mudanças positivas no comportamento do setor. Exemplo: indução para o comprometimento com a conformidade regulatória; acreditação; qualificação dos prestadores; programas como PROMOPREV e Planos de Cuidado.
- ✓ Co-regulação - observação e acompanhamento do mercado. Exemplo: ações regionalizadas realizadas pelos Núcleos da ANS (interlocação e acompanhamento de transferência de carteira entre operadoras em Pernambuco)
- ✓ Regulação prescritiva (como ultimo recurso regulatório)

Conforme aponta o *Green Book*, o manual que contém orientações aos órgãos do Governo Britânico sobre como propostas devem ser apreciadas antes do empenho de recursos, e sobre como programas de governo devem ser avaliados, estabelecer uma gama de opções pode ser um desafio. Sugerem-se as seguintes ações:

- ✓ Pesquisar relatórios existentes e consultar amplamente profissionais e especialistas, a fim de reunir um conjunto de dados e informações relevantes para os objetivos e o escopo do problema.
- ✓ Analisar os dados para entender as dependências, as prioridades e os incentivos importantes, além de outros fatores determinantes.

---

<sup>1</sup> Alguns órgãos da administração pública como o INMETRO utilizam Normas Técnicas como mecanismos de indução. Os parâmetros trazidos pelas Normas Técnicas são referências aos deveres profissionais, contratuais e legais dos segmentos aos quais eles se aplicam.

- ✓ A partir da pesquisa, identificar soluções de melhor prática, inclusive exemplos internacionais quando apropriado.
- ✓ Considerar toda a gama de questões que podem afetar o objetivo.
- ✓ Identificar toda a gama de instrumentos de política pública ou de projetos que podem ser usados para atingir os objetivos. Isso pode englobar diferentes tipos ou escalas de intervenção; soluções de regulamentação (ou desregulamentação) podem ser comparadas com opções de auto-regulamentação, gastos ou tributos.
- ✓ Desenvolver e considerar opções radicais. Essas opções podem não se tornar parte da apreciação formal, mas podem ser úteis para testar parâmetros de soluções viáveis. Sessões de *brainstorming* bem conduzidas podem ajudar a gerar essa gama de ideias.

#### 5 a. **Análise de cenários e comparação entre opções regulatórias**

Momento da análise, pela DICOL, das opções regulatórias apresentadas pela área técnica, considerando o apoio prévio dos diretores adjuntos para essa análise. Apresentação à DICOL dos resultados da utilização da ferramenta de análise intermediária onde estão comparadas matematicamente as opções levantadas.

#### 6. **Análise e definição das formas de participação**

Momento de avaliação sobre a necessidade de mais consultas, com o objetivo de coletar novas idéias, validar hipóteses e esclarecer possíveis impactos junto aos grupos afetados:

**7. Consulta Interna ;**

**8. Câmara Técnica;**

**9. Consulta Pública e Audiência Pública.**

Cada forma de participação está descrita no Módulo II. Está incluída na quarta questão do Sumário Executivo. EXEMPLO: descrição de quem deveria ser consultado no desenvolvimento do projeto RES.

#### **A consulta poderá ser realizada ao:**

- Grupo de trabalho do Ministério da Saúde, coordenado pelo Datasus;
- Subcomitês do CIINFO do Ministério da Saúde;
- Comitê de Padronização de Informação da Saúde Suplementar; e
- Consulta pública à sociedade civil

## 10. Consolidação

Corresponde à finalização do processo de elaboração da Nota Técnica completa. A Nota Técnica deve ser capaz de trazer todo o histórico da elaboração da medida regulatória, ou seja, o relatório de AIR é parte integrante do documento, uma vez que deve apresentar as razões e justificativas para a escolha da melhor opção regulatória e explicar como a opção escolhida alcança os objetivos pretendidos pela ação do governo. Uma Nota Técnica completa deve apresentar os elementos mínimos: **Introdução** (contextualização e descrição dos objetivos); **Análise** (fundamentação legal; cenários; formulação e comparação entre alternativas; mecanismos de consulta; resultados e discussão) e **Conclusão** (Escolha da melhor alternativa e Considerações Finais) (SUGESTÃO DE ESTRUTURA DE NOTA TÉCNICA COMPLETA – ANEXO VI). Deve ser iniciada junto ao sumário executivo e concluída após todas as possíveis análises. Da Nota Técnica se extrairá a exposição de motivos e os demais subsídios para o término do preenchimento do Sumário Executivo, que acompanha obrigatoriamente os processos normativos enviados à PROGE.

Exemplos de Notas Técnicas elaboradas conforme os princípios de boas práticas podem ser acessados através dos links abaixo:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/consultas\\_publicas/cp\\_42\\_relatorio.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/consultas_publicas/cp_42_relatorio.pdf)

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/camara\\_tecnica/2011\\_1034\\_GGEFP.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/camara_tecnica/2011_1034_GGEFP.pdf)

## 11. Decisão

Decisão pela DICOL e encaminhamento à PROGE para análise jurídica final. Nem todas os projetos regulatórios se tornam efetivamente um Normativo, após consideradas todas as opções regulatórias. Trata-se da questão final do Sumário Executivo.

EXEMPLO: descrição da opção selecionada para a resolução do problema identificado no projeto RES.

### Qual das opções elencadas acima é a mais adequada para resolver o problema?

- Desenvolvimento do Registro Eletrônico da Saúde do cidadão brasileiro pelo Ministério da Saúde, com cobertura dos atendimentos financiados por planos privados de assistência à saúde;
- Essa opção possibilita atingir a interoperabilidade entre os sistemas de informações com os dados de atenção à saúde, independente da fonte de financiamento, a dar uma visão integral e longitudinal para o sistema de saúde e para o beneficiário; E ainda, otimiza a utilização dos recursos, dispõe os dados para a continuidade dos tratamentos, possibilita ampliar a efetividade do cuidado, reduzir a incidência de erros na prestação da assistência e aumentar a segurança e a qualidade da atenção à saúde.

## 12. Publicação

Todos os resultados do processo regulatório devem estar facilmente acessíveis ao público. As informações devem estar sempre atualizadas e disponíveis a toda a sociedade em um formato de pesquisa de interface amigável na Internet. As Notas Técnicas devem ser publicizadas, inclusive como parte da conclusão dos Projetos da Agenda Regulatória.

## 13. Monitoramento pós-implementação

A melhoria da qualidade regulatória é um processo constante, portanto é necessário introduzir avaliações de desempenho periódicas sobre todas as regulações produzidas considerando, entre outras coisas, os impactos sobre as partes afetadas e como esses são percebidos, aferidos por meio de indicadores previamente formulados. Sugere-se a aplicação, caso necessário, da ferramenta de análise de impacto intermediária novamente, em períodos distintos para a avaliação da efetividade da regulação ao longo do tempo e os efeitos produzidos sobre os destinatários. É imprescindível comunicar os resultados dessas avaliações para o público. Perguntas a serem feitas para um correto monitoramento e avaliação do desempenho da proposta regulatória, considerando os critérios agrupados no valor efetividade:

I – o problema ainda persiste?

II – os objetivos estão sendo alcançados?

III – os impactos foram os esperados?

IV – houve algum impacto não previsto ou indesejado?

V – a intervenção ainda é necessária?

VI – em que estágio ou em que período deverá ser revista novamente?

O conceito de avaliação pós-implementação previsto no fluxo não deve ser confundido com a avaliação *ex post*, uma vez que a avaliação em tela refere-se a avaliar se os objetivos, impactos e resultados regulatórios definidos na análise preliminar (*ex ante*) ainda procedem e se foram alcançados. A avaliação *ex post* pode ser realizada, independente de avaliação *ex ante*. A avaliação *ex post* é utilizada para a reavaliação e a validação de normas específicas ou de um conjunto delas a partir do monitoramento de seus resultados. Pode servir para fornecer elementos para discussão sobre deficiências e proposição de melhorias dos normativos já produzidos (OCDE, 2012).

## 2 MODULO I – ANÁLISE DE IMPACTO REGULATÓRIO

**A análise de impacto regulatório é instrumento formal que permite a explicitação dos problemas regulatórios, das opções disponíveis de política e das consequências das decisões regulatórias, em cada caso concreto, mediante a utilização de dados empíricos.**

Trata-se, portanto, de ferramenta que tem o objetivo de conferir estrutura, consistência, rigor e transparência à revisão regulatória e vem sendo amplamente utilizada no contexto internacional em programas de melhoria regulatória.

A AIR é um instrumento de aperfeiçoamento da eficácia e da eficiência da atividade regulatória. É uma ferramenta regulatória que examina e avalia os prováveis benefícios, custos e efeitos das regulações novas ou alteradas. Ela oferece aos tomadores de decisão dados empíricos valiosos e uma estrutura abrangente na qual eles podem avaliar suas opções e as consequências que suas decisões podem ter. A AIR é utilizada para definir problemas e garantir que a ação governamental seja justificada e apropriada, OCDE (2008).

### 2.1 SUMÁRIO EXECUTIVO DE IMPACTO REGULATÓRIO

#### **Análise preliminar (sumário executivo e questões adicionais – nível I)**

O Sumário Executivo é um documento de uma folha inicial, de preenchimento obrigatório e com campos preenchidos em tempos diferentes do processo, como um documento vivo a ser utilizado em qualquer processo que objetive a elaboração de normativos. Foi recomendado pela Diretoria Colegiada em 07 de julho de 2011, via memorando circular. O instrumento deve ser preenchido de acordo com o andamento do projeto, para todas as propostas que possam impactar o setor regulado, apresentando as seguintes perguntas:

- 
- Qual é o problema a ser resolvido?
  - Quais são os objetivos a serem alcançados?
  - Quais são as opções existentes para resolver o problema?
  - Quais grupos são potencialmente afetados pelo problema? Como pretende fazer a consulta?
  - Qual das opções elencadas acima é a mais adequada para resolver o problema?

Em 2013 foi realizado um levantamento dos sumários executivos e analisadas suas formas de preenchimento e identificados seus principais problemas.

Após esta análise, foi apontada a necessidade de tornar o SE o documento inicial para todas as formulações regulatórias, uma vez que ele contém as perguntas primordiais para qualquer discussão de elaboração regulatória. Dessa forma, foram apontados alguns itens/questões, a serem respondidas adicionalmente às primeiras questões do Sumário Executivo para que este possa funcionar como um orientador para as discussões de todos os temas da saúde suplementar indicando a necessidade de realização de análises mais aprofundadas. Para tanto, foi proposto que em caso de resposta positiva para qualquer um dos itens listados abaixo, a proposta normativa seja classificada como indicada para a realização de análise de nível intermediário.

- 
- ✓ **Envolve mais de uma área (necessidade de levantamento de informações e discussões entre áreas distintas)**
  - ✓ **Envolve impactos econômicos**
  - ✓ **Envolve efeitos desproporcionais sobre regiões ou grupos específicos**
  - ✓ **Necessita levantamento de informações específicas e/ou pesquisas**
  - ✓ **Tendência de agravamento da situação a longo prazo**
  - ✓ **Trata-se de correção de consequências de norma que foi editada sem análise de impacto**
  - ✓ **Necessita ou impacta os sistemas de informação já existentes na ANS**
- 

## **2.2 ANÁLISE INTERMEDIÁRIA (baseada em princípios da análise multicritério) – considerada análise nível II.**

A importância da análise de opções e cenários regulatórios propicia uma melhor compreensão acerca das dimensões do problema e evidencia a possibilidade de haver diferentes formulações válidas para um único problema.

A análise intermediária foi construída mediante a importância da elaboração de um conjunto de critérios que possam evidenciar a necessidade de se considerar todas as dimensões relacionadas à regulação da saúde suplementar no Brasil (dimensão econômica, social e de custo operacional).

Para auxiliar as equipes técnicas em suas discussões, optou-se pelo desenvolvimento de uma ferramenta de análise baseada em metodologia multicritério, que pressupõe a identificação de

critérios para a avaliação das consequências de cada opção regulatória formulada para a solução de problemas identificados no setor, ou seja, dadas as especificidades do setor suplementar de saúde no Brasil, fez-se necessária a busca do desenvolvimento de um método de apoio à tomada de decisão que permitisse avaliar opções regulatórias, considerando-se tanto a sustentabilidade do setor quanto os benefícios e riscos à qualidade de vida dos cidadãos.

---

No processo de elaboração dos critérios foi evidenciada a necessidade de seu agrupamento em valores e não em dimensões, pelo fato de que as dimensões social e econômica são de difícil separação no contexto da saúde suplementar, considerando que os valores primários para a dimensão social são secundários para a dimensão econômica e vice-versa, WINDHOLZ e HODGE (2013). O Grupo Executivo de Boas Práticas Regulatórias, após a comparação feita entre o agrupamento por valores, dimensões e grupos afetados, definiu a criação de um conjunto de critérios balanceados e relacionados aos valores e princípios institucionais: **eficiência, efetividade, equidade, transparência e razoabilidade**, os quais deverão ser observados pelas áreas técnicas, na análise das opções regulatórias levantadas, na ocasião da elaboração de medidas regulatórias selecionadas.

---

Descrição dos conceitos dos valores e princípios:

- **Eficiência**

Em termos menos gerais, pode-se definir eficiência como a situação na qual todos os ofertantes em uma economia produzem bens na quantidade e variedades correspondentes às necessidades e preferências dos consumidores.

A eficiência econômica consiste na alocação de recursos que maximiza a produção e a distribuição de bens de tal forma que torna-se impossível melhorar a situação de um indivíduo sem piorar a de outro.

Diferentemente do que ocorre no setor privado, a eficiência, no setor público, não pode ser entendida apenas como maximização do lucro, mas sim como a busca da defesa do interesse público que incumbe à Administração Pública.

**Eficiência aplicada à Saúde Suplementar:**

Alcance dos objetivos de maneira eficaz, com mínimo impacto na livre competição, não impondo restrições além do necessário. A eficiência na saúde suplementar busca minimizar os problemas que levem o mercado a atingir equilíbrios nos quais os serviços sejam ofertados em qualidade ou quantidade aquém daquela gerada, caso não houvesse falhas. No caso da saúde suplementar, a maior parte dessas falhas refere-se à assimetria de informação. Os consumidores não sabem tão bem quanto as operadoras qual a situação econômico-financeira destas, tampouco, quando na condição de pacientes, sabem tanto quanto os profissionais que os atendem sua condição de saúde, o tratamento de que precisam, etc. As operadoras, por sua vez, têm menos informações sobre as condições de saúde de seus beneficiários e sua propensão a usar os serviços contratados que os próprios beneficiários e os profissionais que os atendem. Regulamentos que tenham como fim reduzir a assimetria de informação tendem a aumentar a eficiência no setor.

Além disso, vale lembrar que condição também fundamental para que o funcionamento livre de um mercado gere eficiência é que ele seja competitivo ou se aproxime o máximo possível da competição perfeita. Assim, ainda que existam órgãos cujo objetivo central é a defesa da concorrência, regulamentos e ações das agências setoriais, como a ANS, que aumentem a competição tendem a aumentar a eficiência no setor.

- **Efetividade**

Desde o século XIX, as nações têm empreendido esforços para modernizar a administração pública, de forma que o Estado atue melhor tanto na entrega de produtos e serviços à sociedade, quanto como um indutor estratégico do desenvolvimento nacional por meio de múltiplos arranjos dos quais participam diferentes atores. Para tanto, aplicam modelos de gestão voltados para resultados com foco nos impactos na qualidade de vida da sociedade e priorizam a transparência, a maximização dos recursos públicos e a responsabilização perante a população. Ainda, a efetividade mede os efeitos positivos ou negativos na realidade que sofreu a intervenção, ou seja, aponta se houve mudanças socioeconômicas, ambientais ou institucionais decorrentes dos resultados obtidos pela política, plano ou programa. É a medida do grau de alcance dos objetivos estratégicos de governo, tendo como referência os impactos na sociedade em geral.

## **Efetividade aplicada à Saúde Suplementar**

A efetividade trata dos impactos gerados pelos produtos/serviços, processos ou projetos. A efetividade está vinculada ao grau de satisfação ou ainda ao valor agregado, a transformação produzida no contexto em geral. Esta classe de indicadores, mais difícil de ser mensurada (dada a natureza dos dados e o caráter temporal), está relacionada com a missão da instituição.

A efetividade também pode ser conceituada como a medida que denota o alcance de objetivos por uma atividade. Na avaliação de programas ou projetos, duas questões devem ser consideradas: qual o grau de alcance e quais os principais fatores (positivos e negativos) que influenciaram seus resultados.

Os impactos dizem respeito às mudanças positivas e negativas produzidas por uma intervenção, diretamente ou indiretamente, de forma propositada ou não. As principais questões envolvidas são: o que resultou do programa/projeto; quais as melhorias promovidas para os beneficiários e quantas pessoas foram afetadas.

Para a Saúde Suplementar a efetividade está diretamente relacionada à Qualidade de Vida (QV). A crescente preocupação com questões relacionadas à qualidade de vida vem no sentido de valorizar parâmetros mais amplos do que o controle de sintomas, a diminuição da mortalidade ou o aumento da expectativa de vida. A qualidade de vida passou de uma abordagem mais centrada na saúde, para um conceito abrangente em que as condições e estilo de vida constituem aspectos a serem considerados: a qualidade de vida é considerada como a percepção do indivíduo de sua posição no contexto da cultura e sistema de valores nos quais vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações, até a dimensão ética e política.

Qualidade de vida é um conceito extremamente complexo, com um grande impacto sobre a pesquisa e a prática. No entanto, é um conceito-chave em ciências ambientais, sociais, médicas e psicológicas, bem como nas políticas públicas na população em geral.

Qualidade de vida é o produto da interação dinâmica entre as condições externas da vida de um indivíduo e as percepções internas dessas condições. Assim, não podemos reduzir este conceito às condições externas da vida ou características pessoais (até mesmo a percepção de condições externas), assim como QV não pode ser reduzida a uma única condição.

Conforme sugere a Organização Mundial da Saúde – OMS (2010) reflete a percepção dos indivíduos de que suas necessidades estão sendo satisfeitas ou, ainda, que lhes estão sendo negadas oportunidades de alcançar a felicidade e a auto-realização, com independência de seu estado de saúde físico ou das condições sociais e econômicas.

Outras referências conceituais sobre Qualidade de Vida foram elencadas no ANEXO XI.

- **Equidade**

A equidade pode ser conceituada como a distribuição dos efeitos das políticas públicas na sociedade, considerando os aspectos econômicos, sociais e ambientais. As obrigações e sanções devem ser tratadas de modo que possam ser aplicadas de forma impessoal e consistente. Desta forma, promover a equidade é garantir as condições para que todos tenham acesso ao exercício de seus direitos civis - liberdade de expressão, de acesso à informação, de associação, de voto, igualdade entre gêneros, políticos e sociais - saúde, educação, moradia, segurança (BRASIL, 2010).

#### **Equidade aplicada à Saúde Suplementar**

Está relacionada à imparcialidade institucional. A regulamentação deve ser adotada para o benefício e o interesse coletivos e a autoridade reguladora deve manter neutralidade, promovendo a igualdade de oportunidades para todo o setor no processo de implementação das normas e demais medidas regulatórias.

A regulação deve sempre observar a existência de formas de incentivo implícitos ou explícitos que possam desencadear a utilização de mecanismos de regulação que interfiram no equilíbrio da relação entre operadoras, beneficiários e prestadores de serviço, de forma que a atuação do agente regulador possa tornar o setor mais equânime.

- **Transparência/legitimidade**

A transparência caracteriza-se pela possibilidade de acesso a todas as informações relativas à organização pública, sendo um dos requisitos de controle do Estado pela sociedade civil. A oportuna transparência resulta em um clima de confiança, tanto internamente quanto nas relações de órgãos e entidades com terceiros (BRASIL, 2013).

#### **Transparência aplicada à Saúde Suplementar**

Diz respeito à possibilidade de acompanhamento das ações do órgão regulador pela sociedade. A regulamentação e demais medidas regulatórias produzida no setor devem:

- Ser de fácil compreensão
- Ter aplicação consistente e coerente
- Ter flexibilidade para lidar com circunstâncias especiais
- Estar aberta a recursos e revisões
- Divulgar resultados de monitoramento e avaliações

A transparência está diretamente relacionada ao grau de participação social nos processos de elaboração dos regulamentos. A consulta às partes interessadas deve ser assegurada desde a fase inicial de elaboração da regulamentação. A participação deve ser organizada de maneira a facilitar o acesso equitativo aos processos. A acessibilidade depende da disponibilização e divulgação intensiva da regulamentação, de forma a torná-la clara a todos que a devem cumprir. Deve ser garantido o acesso a todas as pessoas, em especial, para esclarecimento daquelas que possam ter dificuldade em conhecer e exercer os seus direitos.

A legitimidade é o princípio jurídico fundamental do Estado Democrático de Direito e critério informativo do controle externo da administração pública que amplia a incidência do controle para além da aplicação isolada do critério da legalidade. Não basta verificar se a lei foi cumprida, mas se o interesse público, o bem comum, foi alcançado. Admite o ceticismo profissional de que nem sempre o que é legal é legítimo (BRASIL, 2013). Importante compreender que a legitimidade não se constitui em atributo isolado, mas, ocorre a partir do processo contínuo de busca pela legitimidade, isto é, a legitimação (CHAZEL, 1996).

Neste sentido, algumas questões são importantes de serem respondidas, como por exemplo se processo de produção da intervenção regulatória foi realizado desde seu início com a participação dos atores envolvidos (para cada parte de seu desenvolvimento – pode haver incorporação de novos atores dependendo da natureza e do momento do processo); se o processo de produção da regulação está pensado para permitir a participação em seu monitoramento e se as várias fases estão sendo acompanhadas e preveem mecanismos que possibilitem intervenções ao longo de seu andamento de forma a garantir o alcance do interesse público.

- **Razoabilidade**

Princípio da Razoabilidade: Enuncia-se com este princípio que a Administração, ao atuar no exercício de discricção, terá de obedecer a critérios aceitáveis do ponto de vista racional, em

sintonia com o senso normal de pessoas equilibradas e respeitadas das finalidades que presidiram a outorga da competência exercida.

A razoabilidade diz respeito ao alcance dos objetivos de maneira eficaz, com a minimização de impactos e a consideração apropriada da aplicabilidade dos regulamentos, ou seja, a minimização dos custos e distorções, com análise de custo-benefício e avaliação de risco, considerando as alternativas para a regulamentação.

Decorrente dos princípios da finalidade, da legalidade e do devido processo legal substantivo, a razoabilidade ou proporcionalidade exige do agente público que, ao realizar atos discricionários, utilize prudência, sensatez e bom senso, evitando condutas absurdas, bizarras e incoerentes (MOREIRA, 2011).

### **Razoabilidade aplicada à Saúde Suplementar**

Minimização dos custos necessários para a adoção e implementação de regulamentos e demais medidas regulatórias para a própria Instituição e para a manutenção e desenvolvimento dos processos internos associados a todas as atividades institucionais. Estão aqui contempladas as dimensões de esforço, principalmente a eficiência e a economicidade organizacionais.

A ferramenta construída com base nesses valores, conforme o já citado, encontra-se anexa a este Guia e deve ser utilizada no momento necessário para a comparação das opções regulatórias levantadas. Para a facilitação da análise comparativa, foram categorizados os impactos (riscos) em alto, médio e baixo, elaborados sob a idéia de que as medidas propostas apresentem o menor impacto possível para o setor, ou seja, quanto maiores os impactos/riscos, menos indicada é a medida, pois piores serão os efeitos para o setor. Dessa forma, para efeitos de pontuação (baseada em metodologia multicritério), o alto impacto significará baixa pontuação (10 pontos), o médio impacto, média pontuação (50 pontos) e o baixo impacto, alta pontuação (90 pontos).

Obs: Uma versão automatizada encontra-se disponível para download.

## **2.3 ANÁLISES MAIS APROFUNDADAS**

A OCDE recomenda que quando as propostas de regulação gerarem impactos significativos, sempre que possível, a avaliação *ex ante* dos custos, benefícios e riscos deve ser quantitativa.

Custos regulatórios incluem custos diretos (despesas administrativas, financeiras e de capital), bem como custos indiretos (custos de oportunidade), a serem suportados pelas empresas, cidadãos ou governo. Dessa forma, para algumas situações mais complexas e em que haja prazos maiores para análise, recomenda-se a utilização de outras metodologias consideradas mais pertinentes.

**A magnitude dos impactos pode gerar a necessidade de realização de análises mais aprofundadas, com a utilização de ferramentas de análise como a análise custo-benefício, análise custo-efetividade ou análise multicritério propriamente dita.**

- **Análise custo-benefício** - É a comparação do cálculo dos benefícios totais, associados às opções regulatórias (incluída a opção de não regular), com o total dos custos. Se o balanço é favorável, ou “se os benefícios excedem os custos”, então a opção é considerada potencialmente atrativa para ser implementada, sendo sua magnitude comparada às demais. Diz respeito à análise financeira e à análise econômica: como as regulações impactam as empresas e as administrações encarregadas de manejar recursos afetados pela regulação e o impacto no conjunto da sociedade, incluindo empresas, os cidadãos e as futuras gerações.
- **Análise custo-efetividade** - É uma metodologia na qual se compara uma variedade de opções em termos dos seus respectivos custos para alcançar um determinado resultado (efetividade). Serve tanto para definir como para distribuir recursos. Compara alternativas sobre a base da proporção dos custos e uma única medida efetiva, quantificável, porém não monetizada.
- **Análise Multicritério** – É um método de apoio à tomada de decisões que permite avaliar opções, tendo em conta múltiplos critérios formulados especificamente sobre o tema a ser tratado. Distingue-se de outros métodos porque requer do avaliador juízos qualitativos sobre diferenças de atratividade. Permite gerar pontuações para as opções em cada critério e ponderá-los, podendo inclusive serem utilizados alguns softwares. Neste caso, devem ser elaborados, pelas áreas técnicas da ANS, critérios específicos sobre o tema a ser analisado.

### **3 MODULO II – PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

Com o processo de democratização da década de 80, que culminou com a institucionalização das formas de participação social nas políticas públicas, o controle social passou a ser um importante motivador do desenvolvimento e aprimoramento das políticas de saúde, na perspectiva do atendimento aos interesses da coletividade.

Conforme preconiza o TCU a sociedade deve exercer seu papel de principal interessada nos resultados do Estado e demandar dele novas estruturas de governança que possibilitem a ela o desempenho de funções de avaliação, direcionamento e monitoramento de ações. Por isso, espera-se da liderança governamental um comportamento mais ético, profissional e focado no alcance de resultados que estejam alinhados com as expectativas da sociedade.

A OCDE recomenda que os Governos devem estabelecer uma política clara identificando como deverão ser feitas consultas públicas abertas e equilibradas para a elaboração de normas.

#### **3.1 CONTROLE SOCIAL E TRANSPARÊNCIA REGULATÓRIA**

A Constituição Federal trouxe a garantia da saúde como direito, e a possibilidade da participação social na elaboração e controle das políticas públicas. No setor de saúde suplementar, observa-se uma diversidade de partes interessadas, conforme disposto na listagem a seguir:

##### **Atores do setor (ou partes interessadas):**

Agências Reguladoras

Atores intermediários (ex: corretores que atuam no mercado)

Atores transversais: Poder Judiciário, Congresso Nacional, Ministério Público, Mídia, Comunidades Científicas, Organismos Internacionais, Entidades de Classe.

Banco Central

Banco Mundial

BID – Banco Interamericano de Desenvolvimento

BNDES – Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social

Conselho Administrativo de Defesa Econômica

Consumidores e entidades representantes de seus interesses (entidades civis de defesa do consumidor)

Mercados e entidades representantes de seus interesses

Ministério da Fazenda (Secretaria de Acompanhamento Econômico)

Ministério da Justiça (Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor)

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

Ministério da Saúde

Demais Ministérios Setoriais

Presidência da República (Casa Civil/PRO-REG)

Sociedade mobilizada e cidadãos

SUSEP e PREVIC

### **3.2 MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA ANS**

A participação da sociedade civil e dos agentes regulados nas decisões tomadas pela ANS e na edição de suas normas está regulamentada desde 2010, pela Resolução Normativa nº 242. Na norma estão definidos os objetivos das consultas, audiências públicas e câmara técnicas e seu processo de como ocorrerão, descrevendo rotinas mínimas. RN 242 (ANEXO X)

As **Consultas Internas** feitas aos servidores da Agência tem a finalidade de, através de um processo que estimula a participação e a transparência, favorecer a colaboração do pessoal técnico das várias áreas de todas as diretorias, no processo de identificação e discussão de aspectos normativos ou não que tenham relevância para a tomada de decisão da alta direção.

Utiliza-se um sistema informatizado derivado daquele usado para a consulta pública, de fácil acesso e protegido, permitindo uma análise facilitada das contribuições.

Mais recentemente, foram testadas novas formas de consulta interna, mais inovadoras, por meio de fóruns na Intrans, com moderador, de forma a alcançar um debate mais qualificado, com troca de experiências e fluxo mais dinâmico, com todos os documentos sendo incluídos na comunidade posteriormente.

As **Câmaras Técnicas** surgem da necessidade de aprofundar a discussão de assuntos pertinentes à saúde suplementar. São grupos temporários compostos por especialistas da ANS e/ou por representantes de todos os envolvidos no setor, a convite da ANS, de acordo com o nível de complexidade e importância desses assuntos. As Câmaras Técnicas obedecem a um caráter formal, estabelecido em um regimento interno também aprovado pela Diretoria

Colegiada. É importante instância de participação presencial, que permite os debates atualizados e presenciais.

Com estrutura e objetivos semelhantes, podem ser criados também **Grupos Técnicos**. Os grupos técnicos realizam um estudo técnico mais aprofundado e específico sobre os temas em discussão. Por isso, não possuem o caráter formal de uma Câmara Técnica.

As conclusões dos debates das Câmaras e Grupos Técnicos constituem importantes fundamentos para a elaboração da regulamentação. Normalmente a composição das Câmaras Técnicas e dos Grupos Técnicos reproduz a composição da Câmara de Saúde Suplementar - CAMSS. Destaca-se também a existência de três Comitês Permanentes na ANS que são: **Comitê Técnico de Avaliação da Qualidade Setorial – COTAQ;** **Comitê de Padronização das Informações em Saúde Suplementar - COPISS** e **Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde – COSAÚDE.**

- Comitê de Padronização de Informação na Saúde Suplementar – COPISS

Objetiva aprimorar e desenvolver a Troca de Informações na Saúde Suplementar (TISS) – que consiste em um padrão obrigatório para as trocas eletrônicas de dados de atenção à saúde dos beneficiários de planos entre os agentes da Saúde Suplementar. Isso possibilita à ANS avaliar melhor as operadoras de planos de saúde suplementar. Adicionalmente, discute temas de interesse do setor e analisa as contribuições recebidas nas consultas públicas. O Comitê se reúne mensalmente e é composto por representantes de todas as partes interessadas tais como o Ministério da Saúde, operadoras de plano de saúde, prestadores de serviço, instituições de ensino e entidades representativas de usuários de planos de saúde. Pode contar ainda com a presença de convidados.

- Comitê Permanente de Regulação da Atenção à Saúde - COSAÚDE

O COSAÚDE foi criado para análise das questões pertinentes à cobertura-assistencial obrigatória a ser assegurada pelo Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde e Rol de Procedimentos, que comumente ensejam debates com espectro regulatório mais amplo. Neste sentido, no âmbito do comitê também são discutidos temas relacionados com a atenção à saúde, nos quais a Gerência-Geral de Regulação Assistencial - GGRAS esteja envolvida. Assim é que questões como Mecanismos de Regulação, Risco Assistencial, Promoção da Saúde e o

próprio Rol de Procedimentos deverão, dentro dos limites dos normativos legais, ser nele discutidos sob a coordenação da DIPRO.

- Comitê Técnico de Avaliação da Qualidade Setorial - COTAQ

É uma instância de caráter técnico, coordenado pela Gerência de Avaliação da Qualidade Setorial (GEAQS) da Diretoria de Desenvolvimento Setorial (DIDES), com a finalidade de estabelecer critérios de aferição e controle da qualidade da prestação de serviços na saúde suplementar. Constitui Comitês Temáticos - CT, de caráter provisório, com a finalidade de realizar estudos e propor critérios e metodologias para aferição e controle da qualidade da prestação de serviços na saúde suplementar, cujos membros serão escolhidos de acordo com a necessidade técnica exigida para o tema em questão

**Consultas Públicas** - são discussões de temas relevantes, abertas a sociedade, onde a ANS busca subsídios para o processo de tomada de decisão. Espera-se assim, tornar as ações governamentais mais democráticas e transparentes. A Consulta Pública deve contar com a participação, tanto de cidadãos quanto de setores especializados da sociedade, como sociedades científicas, entidades profissionais, universidades, institutos de pesquisa e representações do setor regulado.

A consulta pública é formalizada por meio de publicação no Diário Oficial da União e divulgada no sítio da ANS na internet. O período da consulta pública tem início sete dias após a publicação de que trata o futuro ato normativo e tem duração de, no mínimo, trinta dias, podendo ser prorrogado a critério da Diretoria Colegiada da ANS.

Um exemplo de Relatório de Consulta Pública realizada pela ANS pode ser acessado através do link:

[http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/consultas\\_publicas/20120720\\_relatorio\\_RCP432011.pdf](http://www.ans.gov.br/images/stories/Legislacao/consultas_publicas/20120720_relatorio_RCP432011.pdf)

A ANS pode realizar **Audiências Públicas** para ouvir a opinião da sociedade sobre assuntos importantes para a regulação dos planos de saúde.

A elaboração de anteprojeto de lei no âmbito da ANS também será precedida de audiência pública após a realização de prévia consulta à Casa Civil da Presidência da República.

Essas reuniões são previamente divulgadas no site da Agência e pelo Diário Oficial da União (DOU) e podem ser realizadas em ambiente virtual. Nestes casos, qualquer interessado poderá ter acesso à sua transmissão pela internet, sem limites de vagas e independente de prévia

inscrição. Após a realização de todas as etapas da audiência pública, a área técnica responsável pela condução do processo deverá divulgar no sítio da ANS na internet um Relatório da Audiência Pública – RAP.

**A Câmara de Saúde Suplementar** é um órgão de participação institucionalizada da sociedade na Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, de caráter permanente e consultivo, que tem por finalidade auxiliar a Diretoria Colegiada nas suas discussões.

Compete à Câmara de Saúde Suplementar:

- Acompanhar a elaboração de políticas no âmbito da saúde suplementar;
- Discutir, analisar e sugerir medidas que possam melhorar as relações entre os diversos segmentos que compõem o setor;
- Colaborar para as discussões e para os resultados das câmaras técnicas;
- Auxiliar a Diretoria Colegiada a aperfeiçoar o mercado de saúde suplementar, proporcionando à ANS condições de exercer, com maior eficiência, sua função de regular as atividades que garantam a assistência suplementar à saúde no país; e
- Indicar representantes para compor grupos técnicos temáticos, sugeridos pela Diretoria Colegiada.

Gamarra (2014) ao apontar, em sua tese de doutorado, sugestões para o aprimoramento da atuação da CAMSS, recomenda que esta instância se transforme em uma “real comunidade ampliada de pares”, onde o debate político da defesa do interesse público possa ser evidenciado e aproveitado efetivamente como subsídio à tomada de decisão, junto às contribuições científicas necessárias, e que ela possa se fazer presente desde o início das discussões sobre o entendimento e estruturação dos problemas do setor. Dessa forma, deve configurar como instância a ser obrigatoriamente informada e consultada, utilizando-se também outras formas de consulta dirigida prévia, além de suas reuniões presenciais formais.

### **3.3 MELHORIAS NOS PROCESSOS DE PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

Tanto a CAMSS, quanto as câmaras ou grupos técnicos e consultas públicas tem sido espaços importantes para a melhoria e harmonização das relações entre os atores que compõem o setor de saúde suplementar. Vários normativos regulatórios publicados foram precedidos de consulta pública e estudos aprofundados e discutidos em câmaras técnicas específicas, com a participação de todos os segmentos do setor suplementar. A aproximação

entre os componentes e sua interlocução facilitada proporcionou ao setor uma maior harmonização e melhoria das relações entre todos os atores, seja governo, operadoras, prestadores, e principalmente os consumidores, com redução da assimetria de informações, favorecendo a defesa do interesse público na assistência suplementar a saúde.

### **Participação Social:**

Algumas práticas têm sido recomendadas pelo Tribunal de Contas da União (TCU, 2013) para aperfeiçoar a participação social no País:

- Estabelecer modelo de participação social, no qual se promova o envolvimento da sociedade, dos usuários e demais partes interessadas na definição de prioridades.
- Estabelecer e divulgar canais de comunicação e consulta com as diferentes partes interessadas e assegurar sua efetividade, consideradas as características e possibilidades de acesso de cada público-alvo.
- Publicar, para conhecimento de todas as partes interessadas, a estrutura de governança vigente na organização, assim como os papéis e as responsabilidades definidos.
- Estabelecer relação objetiva e profissional com a mídia, com outras instituições e com auditores.
- Assegurar que decisões, estratégias, planos, ações, serviços e produtos fornecidos pela organização atendam ao maior número possível de partes interessadas, de modo balanceado, equitativo, sem permitir a predominância dos interesses de pessoas ou grupos.

O quadro a seguir ilustra as formas de participação social já existentes, e em desenvolvimento na ANS, conforme o tipo de mecanismo, o público e a forma de participação. É importante mesclar as diferentes formas de participação, conforme a proposta regulatória e o tipo de público. Idealmente, é interessante realizar consultas de forma presencial e otimiza-las de forma remota; permitir debates mais políticos e macro estratégicos, com desdobramentos técnicos e mais aprofundados, sempre certificando-se de que haja os dados e informações necessários e estudos e análises preliminares, em linguagem acessível, para conferir eficiência à decisão dos participantes e qualificar as contribuições a serem recebidas.

Formas de participação social na ANS:

Tipo de mecanismo	participação	Análises preliminares (coleta de dados)	Pré-consultas (temas em construção)	Consultas (minuta de normativo ou tema pré-definido)
Público				
Interno	presencial	Reuniões/Entrevistas Espaço aberto	Debates Consulta dirigida	Grupo de Trabalho
	remota	Pesquisas internas	Fóruns na Intrans	Consulta interna (Intrans)
Externo	presencial	Grupos Focais Grupo de <i>experts</i> Reuniões regionais Entrevistas	Câmara Técnica Grupo Técnico Comitês Permanentes Câmara de Saúde Suplementar	Audiência Pública
	remota	Pesquisas e requerimento de informações	Fóruns na Internet Videoconferências regionais	Consulta Pública (Internet)

Os processos de Consultas podem ser melhorados a partir de reflexões basilares que auxiliem os técnicos em seus momentos iniciais de elaboração e desenvolvimento. A seguir, algumas recomendações para a melhoria dos processos de consulta:

**Quando consultar?**

Sempre que houver tempo e possibilidade de influência das partes interessadas, permitindo construção conjunta;

Com um plano ou estratégia de comunicação; e

Quando a carga for menor que o interesse e a possibilidade de contribuição pelas partes interessadas.

### **Quem consultar?**

O público interno e externo; *experts* e Academia.

### **Qual o tempo ideal para realizar a consulta?**

O tempo considerado ideal é de 12 semanas, no mínimo.

### **Como consultar?**

Definir quem são os grupos afetados;

Definir a apresentar análises preliminares;

Definir e apresentar as opções regulatórias;

Definir o escopo com clareza;

Apresentar o que já foi realizado e os próximos passos;

Definir se a medida valerá para todos os grupos da mesma forma;

Utilizar linguagem apropriada a cada público-alvo (ouse bastante nessa prática: crie um questionário ou um folder para facilitar os trabalhos);

Otimizar consultas, realizando-as em conjuntos com outros órgãos da administração pública, quando couber; e

Escolha das formas de consultas. Uma boa prática é iniciar um Grupo Técnico, quando da necessidade de aprofundar um determinado assunto, após a realização de Câmara Técnica. A criação de Comitês Permanentes também é uma excelente prática, quando da necessidade de reuniões frequentes e recorrentes com as partes interessadas em determinados temas. Os comitês podem auxiliar até na análise de contribuições após uma consulta pública, por exemplo.

### **Por que consultar?**

Para construir coletivamente um projeto regulatório, não apenas para legitimar!

### **E, depois da consulta, o que faço?**

Realizar análises qualitativas, conferindo evidências para as justificativas apresentadas;

Verificar se as representações estão sendo efetivas;

Apresentar cronograma para acompanhamento do tema;

Apresentar resumo das principais respostas e contribuições e, se possível, responder individualmente;

Publicar as respostas e avisar aos participantes; e

Realizar pesquisa de satisfação com os mecanismos e publicação dos critérios utilizados para qualificar as consultas.

**Uso de plataformas colaborativas para ampliar a participação social** – experiências bem sucedidas e sugestões de melhorias:

A participação social pode ser ampliada a partir do desenvolvimento de algumas plataformas colaborativas . A governança eletrônica deve ser explorada visando inserir a população nos ciclos de planejamento, fornecendo informações aos cidadãos e criando canais para que participem das decisões. Sugere-se incorporar a rotina de transmissões ao vivo em todos os espaços de participação, tanto internos quanto externos. Exemplos: Espaço Aberto, Audiências Públicas e reuniões da CAMSS.

A integração de serviços disponíveis de questionário (SurveyMonkey) e marketing digital (Mailchimp) à página institucional da ANS no Facebook é uma importante medida que pode vir a facilitar discussões preliminares associadas às propostas de novas políticas públicas. Em 2013 a equipe que desenvolveu o projeto do Modelo de Fiscalização Coletiva implementou um fórum mediado para colher sugestões relativas à consulta interna com resultados bastante satisfatórios.

Promover a capacitação permanente dos servidores e colaboradores no uso das novas plataformas digitais colaborativas, de acordo com o proposto no curso “Teoria e Prática em Redes Sociais”, já realizado na ANS, também é de grande importância para a Instituição, assim como instituir um setor específico de democracia digital atrelado diretamente à Presidência/Gabinete, a fim de induzir e acompanhar a evolução dessas iniciativas em toda a Agência, inclusive fazendo *benchmarking* com outras instituições públicas. (CORDEIRO, 2012)

## 4 MODULO III – QUALIDADE DO PROCESSO NORMATIVO

### 4.1 MELHORIA DA QUALIDADE DOS PROCESSOS NORMATIVOS

A qualidade dos processos normativos reflete a capacidade de elaboração regulatória por parte das Instituições Públicas. Na publicação “Regulação e Agências Reguladoras - Governança e Análise de Impacto”, organizada por Ramalho, no artigo elaborado por Alexandre Aragão, encontra-se a citação de que o princípio constitucional da eficiência, descrito no artigo 37 da Constituição Federal, deve ser a base para a aplicação das regras, sejam elas constitucionais, legais ou regulamentares. Dessa forma as normas têm sua validade, não apenas por sua higidez, mas principalmente por sua capacidade de atendimento aos reais objetivos das políticas públicas.

Quando, ao final do processo regulatório, a elaboração de uma Resolução Normativa seja apontada como melhor forma de regulação, ou seja, quando a melhor opção para se resolver um problema, após as análises, demande a elaboração de um texto normativo, este deve ser elaborado considerando-se os princípios da transparência com o setor de forma a favorecer sua compreensão e seu cumprimento. Nesse sentido, além das questões formais já observadas, recomenda-se que em seu texto sejam elencados e descritos seus processos de aplicabilidade e fluxos, assim como as devidas descrições e especificações dos critérios, bases de cálculo e metodologias utilizados, quando for o caso, conforme aponta a Nota Técnica elaborada pela Gerência Geral de Aprimoramento Institucional – GGAPI/DIGES, na ocasião do desenvolvimento do projeto “**Sistematizar e Publicizar os Critérios de Acompanhamento da Regulação do Setor**”, constante na Agenda Regulatória 2013/2014:

#### **I – Aspectos de Relacionamento e Transparência com o setor:**

- Estabelecer claramente o processo de aplicabilidade:
  - Como se dará a regulação; e
  - Qual o seu fluxo;
  
- Estabelecer transparentemente os critérios, que levam uma operadora a sofrer as ações de regulação e fiscalização – Direção técnica ou fiscal, Liquidação, Olho Vivo, Monitoramento e demais ações de regulação e fiscalização realizadas pela ANS (e uma outra operadora, não);
  
- Qual a base de cálculo e metodologia que serão utilizadas;

- Deve disciplinar e estabelecer o passo a passo da aplicabilidade da regulação – etapas e fluxo do processo de regulação e fiscalização e monitoramento (processo de acompanhamento) em si -, para que o órgão regulado possa atender à regulação estabelecida, atuando sempre de maneira isonômica;
- Dar transparência aos processos internos de trabalho, especificando de que forma é feito o acompanhamento - de cada ação de regulação e fiscalização e monitoramento (com o propósito da disseminação, apropriação e retenção do conhecimento pelos servidores garantindo assim sua continuidade);
- Edição de IN disciplinando o processo de realização do acompanhamento, a transparência do processo e aplicabilidade da norma, quando couber;
- Elaboração de IS para delimitar as etapas internas do processo de trabalho, visando à uniformidade da operação em todos os casos.

Quanto às obrigações constantes na RA 49, observa-se:

<b>A RA 49 estabelece em seu artigo 4º que o processo administrativo normativo deve ser obrigatoriamente instruído com:</b>
<b>I – Sumário Executivo de Impacto Regulatório, quando couber;</b>
<b>II - a Exposição de Motivos;</b>
<b>III – a minuta do ato normativo proposto; e</b>
<b>IV – o despacho de encaminhamento dos autos para a Procuradoria Federal Junto à ANS – PROGE.</b>

Recomenda-se como Boa Prática, que o Sumário Executivo de Impacto Regulatório, conforme o já descrito no item 2.1, do Módulo I, esteja acompanhado das seguintes questões abaixo (ANEXO VII) para a facilitação das análises por parte da PROGE:

<b>1. EXISTE NORMA (INTERNA OU EXTERNA) RELACIONADA AO TEMA?: ( ) SIM ( ) NÃO.</b> <b>EM CASO POSITIVO, QUAL?</b>
<b>2. TÓPICOS COINCIDENTES: ( ) EM CONFLITO ( ) EM ACORDO.</b> <b>JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.</b>
<b>3. MENÇÃO EXPLÍCITA A NORMAS ANTERIORES: ( ) SIM ( ) NÃO.</b> <b>JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA</b>
<b>4. ACESSIBILIDADE DOS NORMATIVOS: ( ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.</b> <b>JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.</b>
<b>5. ORGANIZAÇÃO DOS NORMATIVOS: ( ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.</b> <b>JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.</b>
<b>6. PALAVRAS-CHAVE QUE SINTETIZEM A NORMA: ( ) SIM ( ) NÃO.</b> <b>QUAIS?</b>
<b>7. PRAZOS E/ OU OBRIGAÇÕES LEGAIS DA NORMA EXPLÍCITOS ADEQUADAMENTE ( ) SIM ( ) NÃO. JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.</b>

Quanto à exposição de motivos, esta deve ser elaborada extraindo-se as informações contidas na Nota Técnica completa, elaborada durante o processo de formulação regulatória, conforme as Boas Práticas, também já descrito no item 1.4, correspondente ao Fluxo do Processo Regulatório.

A plena utilização deste Guia requer uma mudança cultural em direção a uma ação comprometida com análises orientadas por uma visão multiprofissional, que possa contribuir para a melhor integração entre as várias equipes envolvidas na execução dos projetos institucionais.

A busca ativa por informações fidedignas e consistentes implica em dialogar com todas as áreas que possam contribuir nesta construção. É um chamamento ao trabalho compartilhado e de construção coletiva, visando à avaliação, mais ampla e completa possível, a partir da identificação do problema a ser tratado.

Por fim, à medida que as áreas técnicas da ANS almejem a incorporação e aplicação prática das orientações dispostas neste Guia, o seu aprimoramento será contínuo, para que a melhoria da qualidade regulatória torne-se um princípio a ser observado por toda a Instituição.

## 5 BIBLIOGRAFIA

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR – ANS (Brasil). **RESOLUÇÃO NORMATIVA – RN Nº 242, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2010.** Dispõe sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, mediante a realização de consultas e audiências públicas, e câmaras técnicas.

AGÊNCIA NACIONAL DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA – ANVISA. **Boas Práticas Regulatórias Guia para o Programa de Melhoria do Processo de Regulamentação.** 2008.

ALMEIDA, M.A. B.; GUTIERREZ, G. L.; MARQUES, R. **Qualidade de vida: definição, conceitos e interfaces com outras áreas de pesquisa.** São Paulo: Escola de Artes, Ciências e Humanidades – EACH/USP, 2012

AUSTRALIAN GOVERNMENT. AUSTRALIAN PUBLIC. **Best Practice Guide for Preparing Regulatory Impact Statements.** Implementing Machinery of Government Changes: a Good Practice Guide. <http://www.treasury.act.gov.au/competition/pol.html> december 2003. 38 p.

BRASIL. **Decreto n. 4.176, de 28 de março de 2002.** Estabelece normas e diretrizes para a elaboração, a redação, a alteração, a consolidação e o encaminhamento ao Presidente da República de projetos de atos normativos de competência dos órgãos do Poder Executivo Federal, e dá outras providências. Brasília, 08 de abril de 2002, D.O.U, n.º 66, seção 1, p. 2-3, v. 24

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Referencial Básico de Governança /** Tribunal de Contas da União. – Brasília:TCU, Secretaria de Planejamento, Governança e Gestão, Coordenação-Geral de Controle Externo dos Serviços Essenciais ao Estado e das Regiões Sul e Centro-Oeste, 2013. [www.tcu.gov.br](http://www.tcu.gov.br) 53 p.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. Brasília, 2011: **O TCU e o Controle da Regulação.** Acesso em [www.tcu.gov.br/controleregulacao](http://www.tcu.gov.br/controleregulacao).

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos - SPI. **Indicadores de programas: Guia Metodológico.** MP, 2010.

BRITISH GOVERNMENT. Better Regulation Task Force. **Principles of Good Regulation.** London.Website: [www.brtf.gov.uk](http://www.brtf.gov.uk) ISBN: 0 7115 0438 5 © Crown Copyright 2003

CASTELLANOS, P. **Epidemiologia, saúde pública, situação de saúde e condições de vida: considerações conceituais.** in BARATA, R. B. (org.).Condições de Vida e Situação de Saúde. Saúde Movimento, p. 31-76, 1997.

CHAZEL, François. “Poder”. In: BOUDON, Raymond (Org). **Tratado de Sociologia**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora. 1996.

Cordeiro, A. **Intranet social na aprendizagem organizacional: um estudo de caso na ANS**. Instituto Tércio Pacitti de Aplicações e Pesquisas Computacionais, INCE, UFRJ, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <http://pt.slideshare.net/colaborativismo/intranet-social-na-aprendizagem-organizacional-um-estudo-de-caso-na-ans>

COUNCIL OF AUSTRALIAN GOVERNMENTS. **Best Practice Regulation. A Guide for Ministerial Council and National Standard Setting Bodies**. October 2007.

FERNÁNDEZ-BALLESTEROS, R. Quality of life: concept and Assessment. In J.Adair; D. Belanger, K.Dion: *Advances in Psychological Science*. Vol. I: Social, Personal and Cultural Aspects. Psychological Press. Montreal, 1997

GAMARRA, Tatiana Pereira das Neves. **Entre a ciência tecnocrática e a vontade democrática’: o uso do conhecimento técnico-científico na Câmara de Saúde Suplementar sob a perspectiva da Ciência Pós-Normal**. 2014.121 f..Tese ( doutorado em Ciências na área de Saúde Pública) – Escola Nacional de Saúde Pública Sergio Arouca –ENSP – Rio de Janeiro, 2014.

GESPÚBLICA, **Guia Referencial para Medição de Desempenho e Manual para Construção de Indicadores**, 2010 [http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-05-24.1806203210/guia\\_indicadores\\_jun2010.pdf](http://www.gespublica.gov.br/Tecnologias/pasta.2010-05-24.1806203210/guia_indicadores_jun2010.pdf)

GREEN BOOK - LIVRO VERDE - **Guia do Departamento do Tesouro**. TSO Orientação aos Órgãos do Governo Britânico sobre como propostas devem ser apreciadas antes do empenho de recursos e sobre como programas de Governo devem ser avaliados. Joe Grice Economista-Chefe e Diretor, Serviços Públicos Departamento do Tesouro. Inglaterra.

MOREIRA, Alexandre Magno Fernandes. **Princípio da proporcionalidade ou da razoabilidade** em: <http://www.lfg.com.br/publichtml/admin/story.php?mode=edit&sid=20110113103607441>

OECD (2012), **Evaluating Laws and Regulations: The Case of the Chilean Chamber of Deputies**, OECD Publishing. <http://dx.doi.org/10.1787/9789264176263-en>

OCDE – **Relatório sobre a Reforma Regulatória BRASIL** Fortalecendo a governança para o crescimento. *Economist Intelligence Unit* (2007), Brasil, Perfil do País 2007.

OCDE POLÍTICAS MELHORES PARA UMA VIDA MELHOR. **Recomendação do Conselho sobre Política Regulatória e Governança**. 2012. 31 p [www.oecd.org/](http://www.oecd.org/) ou (nikolai.malyshev@oecd.org) ou gregory.bounds@oecd.org).

OECD - **Building an Institutional Framework for Regulatory Impact Analysis (RIA): Guidance for Policy Makers.** Version 1.1.2008 Regulatory Policy Division Directorate for Public Governance and Territorial Development. [www.oecd.org](http://www.oecd.org). 76 p.

OECD - Better Regulation for Growth Governance Frameworks and Tools for Effective Regulatory Reform. Regulatory Governance in Developing Countries: Making It Work: “RIA Light” for Transition and Developing Countries

PROENÇA, Jadir Dias(org.); et al. **Contribuições para Melhoria da qualidade da Regulação no Brasil, V.1 e 2.** PRO-REG-Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação. Casa Civil da Presidência da República. Semear Editora Gráfica. [www.regulacao.gov.br](http://www.regulacao.gov.br). Brasília 2010.

PROENÇA, Jadir Dias(org.), et al. **ANÁLISE DO IMPACTO REGULATÓRIO.A importância da melhoria da qualidade da regulação.** Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação – PRO-REG, Brasília, 2010. 15p.

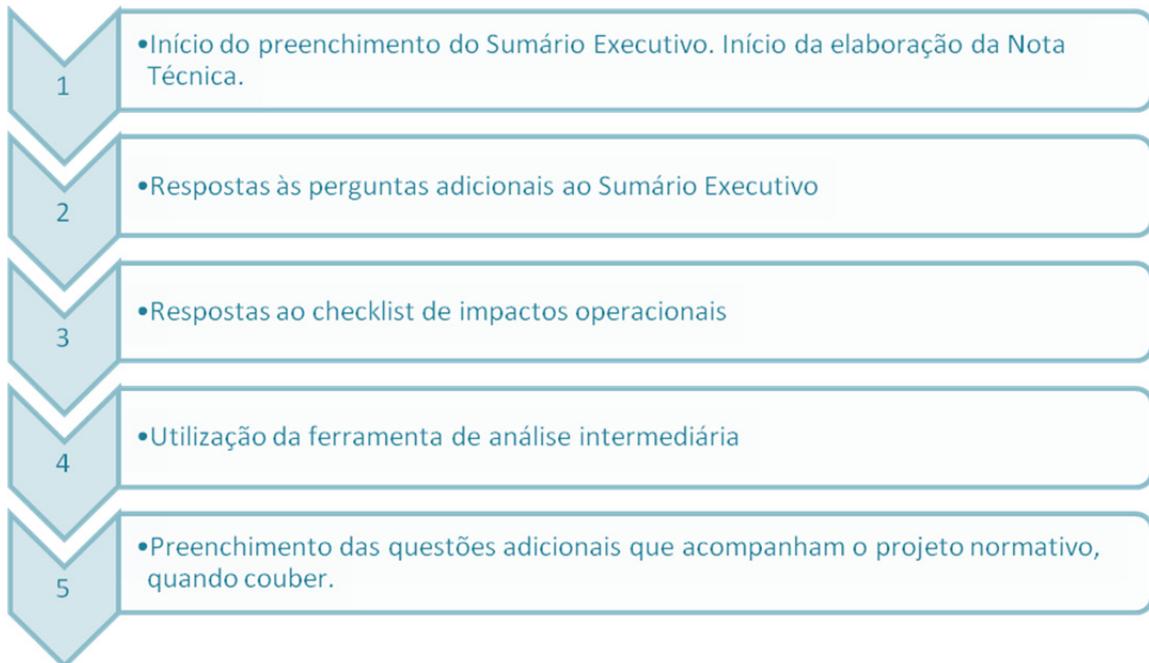
RAMALHO, Pedro Ivo Sebba.(Org.) ALBUQUERQUE, Kelvia. GAETANI, Francisco. et. Al. **Governança e Análise de Impacto. Regulação e Agências Reguladoras: governança e análise de impacto regulatório.** Brasília: Anvisa, 2009. 288 p. ISBN 978-85-88233-27-0

SOLAR, O.; IRWIN, A. **A conceptual framework for action on the social determinants of health. Social Determinants of Health** Discussion Paper 2. Genebra: OMS, 2010

THE WORLD BANK - **The road to results: designing and conducting effective development evaluations.** Linda G. Morra-Imas, Ray C. Rist, 2009

WINDHOLZ, Eric – HODGE, Graeme A. - **Conceptualising Social and Economic Regulation: Implications for Modern Regulators and Regulatory Activity.** Jerusalem Papers in Regulation & Governance. Working Paper Nº 49. February 2013.

**ROTEIRO PARA O PREENCHIMENTO DOS DOCUMENTOS RELACIONADOS AO FLUXO REGULATÓRIO:**



I - SUMARIO EXECUTIVO

**Sumário Executivo de Impacto Regulatório**

Tema:	
Diretoria:	Gerência:
Equipe técnica responsável:	

Qual é o problema a ser resolvido?

Quais são os objetivos a serem alcançados?

Quais são as opções existentes para resolver o problema?

Quais grupos são potencialmente afetados pelo problema? Como pretende fazer a consulta?

Qual das opções elencadas acima é a mais adequada para resolver o problema?

## II - LISTA DE ITENS/PERGUNTAS ADICIONAIS AO SUMÁRIO EXECUTIVO

- ✓ Envolve mais de uma área (necessidade de levantamento de informações e discussões entre áreas distintas)
- ✓ Envolve impactos econômicos
- ✓ Envolve efeitos desproporcionais sobre regiões ou grupos específicos
- ✓ Necessita levantamento de informações específicas e/ou pesquisas
- ✓ Tendência de agravamento da situação a longo prazo
- ✓ Trata-se de correção de consequências de norma que foi editada sem análise de impacto

### III – CHECKLIST DE IMPACTOS OPERACIONAIS

#### Checklist para avaliação de impactos operacionais:

##### **1. Necessidade de viagens (além da cota prevista):**

Viagens internacionais

Acréscimo importante nas viagens relativas às visitas técnicas/fiscalização

##### **2. Necessidades de capacitação (para incluir no PAC)**

Cursos internos

Cursos externos

##### **3. Necessidades de eventos (para divulgação do novo projeto/treinamento)**

##### **4. Necessidade de consultores para estudos**

via OPAS

via contratos/licitação

via convênio

##### **5. Necessidade de alterações contratuais:**

Mudanças na infraestrutura:

5.1 Locação de imóveis (condomínio/IPTU)

5.2 Serviços de Energia Elétrica

5.3 Obras e reformas (mudança de layout e necessidade de infraestrutura para recepção de novos servidores/colaboradores)

5.4 Serviços de manutenção

Relacionamento e telecomunicação/correio:

5.5 Central de Relacionamento

5.6 Serviços de telefonia (móvel ou fixa)

5.7 Serviços postais

Gestão documental e cópias:

5.8 Serviços de gerenciamento de impressão

5.9 Reprografia

5.10 Gerenciamento e guarda de documentos

Pessoal:

5.11 Apoio administrativo

5.12 Copeiragem

5.13 Limpeza e Conservação

5.14 Serviços de Vigilância

Transporte/logística:

5.15 Serviços de locação de veículos (maior demanda de deslocamentos para fiscalização)

5.16 Serviços de transporte de cargas

Comunicação:

5.17 Serviços gráficos e editoriais

5.18 Publicidade Legal

##### **6. Necessidade de maior consumo de materiais de expediente**

##### **7. Necessidade de aquisição de equipamentos de áudio, vídeo e foto**

##### **8. Necessidade de aquisição de mobiliário**

##### **9. Assinatura de periódicos e anuidades**

##### **10. Necessidade de novas coleções e materiais bibliográficos**

##### **11. Tecnologia da Informação**

##### **12.1 Aquisição de novos equipamentos (desktops e notebooks)**

##### **12.2 Desenvolvimento de novo software ou manutenção evolutiva**

##### **12.3 Licenças e compras de software**

##### **12.4 Ampliação da conectividade**

*OBS: Este checklist constitui ferramenta importante para a previsibilidade dos impactos internos, diretamente relacionados às atribuições da Diretoria de Gestão.*

#### IV - FERRAMENTA DE ANÁLISE DE IMPACTO INTERMEDIÁRIA

Exemplo fictício de uma comparação entre quatro alternativas regulatórias:

<b>CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE INTERMEDIÁRIA</b>	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4
<b>1. CRITÉRIOS APONTADOS NO VALOR EFICIÊNCIA</b>	<b>45</b>	<b>55</b>	<b>60</b>	<b>45</b>
1.1 A sustentabilidade econômica das OPS pode ser afetada com a medida? ex: impactos em garantias financeiras, solvência (riscos operacionais), impactos tributários e fiscais?	10	50	90	50
<b>ALTO IMPACTO:</b> A operadora corre maior probabilidade de se situar nas faixas de alto risco do monitoramento econômico-financeiro (porte e principais indicadores: liquidez corrente; índice combinado; margem de lucro líquido e endividamento de curto prazo).	x			
<b>MÉDIO IMPACTO:</b> Há impacto financeiro significativo, fazendo com que a operadora tenha de se reorganizar para cumprir o regulamento.		x		x
<b>BAIXO IMPACTO:</b> Nenhum impacto ou impacto pouco significativo nesse quesito			x	
1.2 São identificados impactos que afetariam a precificação ? Que tipo de produtos seriam impactados ex: individuais/coletivos, diferentes faixas de preço?	90	50	50	10
<b>ALTO:</b> Aumento da despesa assistencial (decorrente de ampliação de rede/cobertura ou decorrente do cumprimento das exigências regulatórias) impactando os preços.				x
<b>MÉDIO:</b> Aumento das despesas, mas com alguma compensação, de forma que a precificação não seja alterada (incentivos às ações de promoção e prevenção).		x	x	
<b>BAIXO:</b> Readequação do pacto inter geracional ou qualquer outra medida que possa reduzir os preços para a maior parcela dos beneficiários de um determinado plano, ou não são identificados aspectos que afetariam a precificação.	x			
1.3 São identificados aspectos que impactariam a seleção adversa das OPS?	50	50	90	90
<b>ALTO:</b> Necessidade de adequação atuarial que reduza os preços para segmentos da população que tendem a gerar maiores custos para as operadoras de planos de saúde (idosos, mulheres em idade fértil, indivíduos com doenças crônicas)				
<b>MÉDIO:</b> Definição de preço mínimo/adequação atuarial e elevação do ponto de corte para o pool de risco ou qualquer medida que diminua a liberdade de precificação das operadoras	x	x		
<b>BAIXO:</b> Definição de preço mínimo/adequação atuarial ou presença de qualquer medida que permita às operadoras melhor discriminar risco em relação à situação atual (ex: ampliação da faixa de precificação, de acordo com o risco) ou não são identificados aspectos que impactem a seleção adversa.			x	x
1.4 A medida proposta afeta de forma isonômica os diferentes arranjos de OPS ex: modalidade, verticalização, porte, regionalização?	10	50	10	90

<b>ALTO:</b> Medida beneficia indiretamente alguma modalidade, ou alguma modalidade ou porte pode ser favorecida quanto à facilidade de implementação.	x		x	
<b>MÉDIO:</b> Imposição de alguma regra ou estímulo direcionado a determinado arranjo (ex: regras obrigatórias para quem possui rede própria)		x		
<b>BAIXO:</b> A medida trata as operadoras de forma específica/diferenciada, de acordo com sua modalidade ou porte.				x
1.5 A medida proposta pode afetar a demanda por planos no setor?	90	50	50	50
<b>ALTO:</b> A medida pode levar a situações de aumento ou redução da demanda				
<b>MÉDIO:</b> A proposta não afetará a demanda		x	x	x
<b>BAIXO:</b> A proposta pressupõe um novo equilíbrio, alterando a demanda, com contrapartida de oferta.	x			
1.6 Os prestadores de serviços de saúde podem ser afetados: positivamente/negativamente?	10	90	50	50
<b>ALTO:</b> Aumento dos custos para os prestadores sem nenhuma contrapartida (ex: regulação direta e restritora ,redução de demanda; critérios de remuneração diferenciada).	x			
<b>MÉDIO:</b> Aumento dos custos para os prestadores com alguma contrapartida (ex: regulação direta e restritora ,redução de demanda; critérios de remuneração diferenciada - (pressupõe melhoria da qualidade) ou sem efeitos			x	x
<b>BAIXO:</b> Efeitos indiretos ou efeitos positivos		x		
1.7 O modelo de negócio pode ser afetado pela medida?	10	50	50	10
<b>ALTO:</b> Programas de Qualidade/medidas administrativas que impliquem reorganização das operadoras (ou de parte considerável delas) para atender as exigências do regulamento	x			x
<b>MÉDIO:</b> Presença de quaisquer medidas que possam tornar necessário que algumas operadoras reorganizem seu negócio (ex: pool de risco/medidas de alteração nas variáveis de monitoramento de risco econômico-financeiro)		x	x	
<b>BAIXO:</b> Presença de qualquer outra medida que incentive uma determinada organização administrativa ou modelo de negócio sem obrigar sua adoção (ex: medida que incentive o investimento em rede)ou não afeta.				
1.8 Existe potencial para modificar os aspectos concorrenciais?	90	50	90	10
<b>ALTO:</b> Diminuição da concorrência. Aumento de exigências assistenciais e econômico-financeiras				x
<b>MÉDIO:</b> Não altera a concorrência (ex: monitoramento dos mercados relevantes)		x		
<b>BAIXO:</b> Aumento da concorrência (ex: pode reduzir barreiras à entrada)	x		x	
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4

2. CRITÉRIOS APONTADOS NO VALOR EFETIVIDADE	10	90	23	50
2.1 A medida proposta prevê algum tipo de aferição da sua efetividade:	10	90	10	90
<b>ALTO:</b> Não há medida ou referência para a proposta	x		x	
<b>BAIXO:</b> Há um indicador e/ou meta para a proposta		x		x
2.2 A medida proposta pode gerar impactos na qualidade de vida dos beneficiários:	10	90	50	50
Impacto na percepção do Estado Geral de Saúde;				
Impacto no diagnóstico e tratamento;			x	
Impacto na identificação e manejo da capacidade funcional/Impacto na percepção de segurança na atenção à saúde;			x	
Impacto nos aspectos sociais, emocionais e de saúde mental;				
Impacto na satisfação com os serviços de saúde (Qualificação/Acreditação),				
Mudanças no perfil de morbi-mortalidade		x		
Impacto direto na qualidade da assistência prestada (QUALISS/desempenho prestadores/remuneração com base em parâmetros de qualidade)				x
Impacto na melhoria das práticas de gestão das operadoras (governança corporativa; gestão de riscos)ou impacto na diluição de risco das operadoras (alinhamento de critérios assistências e econômico-financeiros)				
Impacto na relação com beneficiários (transparência/atendimento)		x		
Impactos na gestão assistencial/ linhas de cuidado		x		
Impacto na redução de consultas/exames/internações				
total	0	3	2	1
<b>ALTO:</b> Nenhum dos elementos está presente	x	FALSO	FALSO	FALSO
<b>MÉDIO:</b> Presença de um a dois elementos	FALSO	FALSO	x	x
<b>BAIXO:</b> Presença de três ou mais elementos ou mudanças no perfil de morbi-mortalidade (longo prazo)	FALSO	x	FALSO	FALSO
2.3 É possível realizar o acompanhamento de informações que apontem os resultados da implementação da proposta?	10	90	10	10
<b>ALTO:</b> Não há previsão	x		x	x
<b>BAIXO:</b> Há previsão de divulgação e periodicidade na proposta		x		
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4
3. CRITÉRIOS APONTADOS NO VALOR EQUIDADE	30	43	63	63
3.1 A medida proposta pode impactar o acesso dos beneficiários de planos de saúde aos serviços de atenção à saúde?	50	50	90	10

<b>ALTO:</b> Limita ou restringe o acesso				x
<b>MÉDIO:</b> Restringe o acesso, mas de forma positiva, tornando-o organizado ( ex: acesso organizado ao PROMO-PREV)	x	x		
<b>BAIXO:</b> Garante ou amplia o acesso/não impacta			x	
3.2 A medida proposta pode impactar a qualidade dos serviços de atenção à saúde prestados aos beneficiários em curto prazo?	50	10	90	50
<b>ALTO:</b> Pode comprometer a qualidade (segurança do paciente, acessibilidade, conforto)		x		
<b>MÉDIO:</b> Não altera os aspectos da qualidade	x			x
<b>BAIXO:</b> Pode melhorar a qualidade dos serviços prestados			x	
3.3 A medida proposta pode gerar, por parte da operadora, a adoção de mecanismos de regulação?	50	50	10	90
<b>ALTO:</b> Estimula a adoção de meios ou recursos técnicos, administrativos ou financeiros para o gerenciamento da prestação de serviços, limitando o acesso.			x	
<b>MÉDIO:</b> Pode estimular a adoção, mas sem limitar o acesso.	x	x		
<b>BAIXO:</b> Não estimula a adoção				x
3.4 A medida proposta pode induzir à alteração da relação Operadoras/Prestadores?	10	50	90	50
<b>ALTO:</b> Pode deteriorar o relacionamento (afetar a resolutividade dos conflitos ou interferir na transparência da relação)	x			
<b>MÉDIO:</b> Não afeta/interfere na relação entre as partes citadas		x		x
<b>BAIXO:</b> Pode melhorar o relacionamento, melhorar a transparência.			x	
3.5 A medida proposta pode induzir à alteração da relação Operadoras/Beneficiários?	10	50	50	90
<b>ALTO:</b> Pode deteriorar o relacionamento (afetar a resolutividade dos conflitos ou interferir na transparência da relação)	x			
<b>MÉDIO:</b> Não afeta/interfere na relação entre as partes citadas		x	x	
<b>BAIXO:</b> Pode melhorar o relacionamento, melhorar a confiança				x
3.6 A medida proposta pode induzir à alteração da relação Prestadores/Beneficiários?	10	50	50	90
<b>ALTO:</b> Pode deteriorar o relacionamento (afetar a resolutividade dos conflitos ou interferir na transparência da relação)	x			
<b>MÉDIO:</b> Não afeta/interfere na relação entre as partes citadas		x	x	
<b>BAIXO:</b> Pode melhorar o relacionamento, melhorar a confiança.				x
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4
<b>4. CRITÉRIOS APONTADOS NO VALOR TRANSPARÊNCIA</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>56</b>	<b>67</b>
4.1 A participação social está garantida na elaboração da proposta regulatória?	50	90	10	50

<b>ALTO:</b> Somente no final do processo e de forma restrita (por uso de aplicativos, com possibilidade de contribuição limitada – apenas em ítems previamente definidos).			x	
<b>MÉDIO:</b> De forma pontual/dirigida	x			x
<b>BAIXO:</b> Durante todo o processo e com formas inovadoras de participação (customização das formas, de acordo com os públicos: grupos temáticos, comitês, câmaras técnicas)		x		
4.2 A medida proposta está escrita de maneira clara para o público alvo?	50	10	90	50
<b>ALTO:</b> Existência de termos técnico-específicos sem definições/glossário e de forma não organizada e não clara de apresentação		x		
<b>MÉDIO:</b> Quando apenas um dos quesitos estiver presente (termos incompreensíveis ou forma não organizada de apresentação)	x			x
<b>BAIXO:</b> Ausência de termos técnicos ou existência de termos técnicos com suas definições/glossário e de forma clara e organizada de apresentação			x	
4.3 Os prazos estão descritos de maneira explícita?	10	90	50	90
<b>ALTO:</b> Não	x			
<b>MÉDIO:</b> Somente o prazo da vigência está descrito			x	
<b>BAIXO:</b> Sim (vigência, no caso de normativos; prazos das etapas dos processos envolvidos, preferencialmente em INs; prazos para acompanhamento da implementação; prazo para revisão da norma/proposta; pactuação dos prazos)		x		x
4.4 A medida proposta contribui para a melhoria da qualidade da informação prestada à ANS?	10	50	90	10
<b>ALTO:</b> Não, pode piorar a qualidade da informação prestada à ANS – pode dificultar o envio das informações, tendo reflexos em sua qualidade (maior número de campos a serem preenchidos/regularidade ou forma de envio)	x			x
<b>MÉDIO:</b> Não há nenhuma relação com informações prestadas à ANS – não interfere no envio de informações à ANS		x		
<b>BAIXO:</b> Sim, promove o aprimoramento dos dados enviados ou facilita as análises por parte da ANS.			x	
4.5 A medida proposta contribui para a diminuição da assimetria de informação no setor?	50	50	50	90
<b>ALTO:</b> Não, <b>não acrescenta</b> informações necessárias /relevantes/importantes para o setor, <b>ou não esclarece</b> /facilita/melhora a compreensão do setor.				
<b>MÉDIO:</b> As informações veiculadas são relevantes, mas estão dispersas ou não estão organizadas de forma clara.	x	x	x	
<b>BAIXO:</b> Sim, <b>acrescenta</b> informações necessárias/relevantes/importantes ou sim, <b>esclarece</b> /facilita/melhora a compreensão do setor				x

4.6 A medida proposta contribui para a melhoria da tempestividade e qualidade da informação prestada aos beneficiários?	50	50	10	90
<b>ALTO:</b> Pode piorar a qualidade da informação prestada aos beneficiários – a informação é tardia e não agrega valor ao beneficiário (empoderamento/escolhas/utilidade)			x	
<b>MÉDIO:</b> Não há nenhuma relação com informações prestadas aos beneficiários – apenas um dos quesitos é satisfeito (tempestividade ou utilidade)	x	x		
<b>BAIXO:</b> Sim, promove a melhoria da qualidade da informação prestada aos beneficiários – a informação é tempestiva e agrega valor ao beneficiário.				x
4.7 A medida está conforme as demais regulamentações anteriormente produzidas?	10	10	90	90
<b>ALTO:</b> Pode estar contrária a alguma Lei ou Normativo (Ex: Código de Defesa do Consumidor, Estatuto do Idoso, Leis 9656 e 9961)	x	x		
<b>MÉDIO:</b> Não é claramente contrária às Leis, mas pode dar margem a interpretações dúbias				
<b>BAIXO:</b> Não contraria nenhuma Lei ou Normativo			x	x
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4
<b>5. CRITÉRIOS APONTADOS NOS VALORES RAZOABILIDADE</b>	<b>43</b>	<b>37</b>	<b>43</b>	<b>63</b>
5.1 A medida proposta demanda aumento de despesas com infraestrutura – espaço físico, mobiliário, novos equipamentos, necessidade de novos investimentos por parte da ANS?	50	10	90	90
<b>ALTO:</b> Projetos que causem aumento de despesas com infraestrutura e logística superando o orçamento.		x		
<b>MÉDIO:</b> Projetos que causem aumento das despesas com infraestrutura, sem comprometimento orçamentário.	x			
<b>BAIXO:</b> Projetos com baixo ou nenhum impacto direto nas despesas com infraestrutura.			x	x
5.2 A medida proposta demanda despesas com pessoal; passagens e diárias; eventos; capacitação; nova contratação de consultoria/empresa de pesquisa ou alteração no TR relativo à contratação, especialmente da Central de Relacionamento da ANS?	10	50	10	50
<b>ALTO:</b> Projetos que causem incremento de despesa, superando o orçamento no exercício.	x		x	
<b>MÉDIO:</b> Projetos não previstos, mas que não ultrapassam o orçamento.		x		x
<b>BAIXO:</b> Projetos previstos e que estejam dentro do orçamento.				
5.3 A medida proposta demanda o desenvolvimento ou manutenção evolutiva de novos sistemas de informação?	50	50	90	90
<b>ALTO:</b> Projetos que envolvam o desenvolvimento de novos sistemas e/ou adaptação de sistemas já existentes.				
<b>MÉDIO:</b> Projetos que envolvam correções pontuais ou ajustes de sistemas internos, já desenvolvidos.	x	x		

<b>BAIXO:</b> Projetos que não envolvam o desenvolvimento de novos sistemas.			x	x
5.4 A medida proposta demanda o desenvolvimento de um novo serviço; criação de um novo processo de trabalho/aumento no volume dos processos de trabalho, alterações nos processos de trabalho, especialmente os processos de monitoramento, intermediação e fiscalização?	90	50	10	10
<b>ALTO:</b> Projetos que envolvam o desenvolvimento de um novo serviço, criação de um novo processo de trabalho/aumento no volume dos processos de trabalho e/ou alterações nos processos de trabalho sem benefício identificável para a instituição ou a redução de custos com tais medidas. Projetos que envolvam aumento de custos de forma permanente também podem ser avaliados como de alto risco.			x	x
<b>MÉDIO:</b> Projetos que envolvam aumento de custo no curto prazo, com redução posterior no longo prazo.		x		
<b>BAIXO:</b> Projetos com baixo custo e benefícios identificáveis.	x			
5.5 A medida proposta demanda capacitação da equipe e treinamento ofertado às operadoras; estratégia de comunicação?	10	10	50	50
<b>ALTO:</b> Aumento significativo da demanda por capacitação ou de gastos necessários à estratégia de comunicação, ultrapassando o orçamento previsto.	x	x		
<b>MÉDIO:</b> Aumento da demanda de capacitação e treinamento, bem como de comunicação, sem comprometimento orçamentário.			x	x
<b>BAIXO:</b> Custos baixos e previstos em orçamento.				
5.6 A medida proposta pode influenciar os custos das medidas administrativas: suspensões, portabilidade e regimes especiais?	50	50	10	90
<b>ALTO:</b> A medida proposta aumenta os custos das medidas administrativas, acarretando aumento das suspensões, portabilidade e regimes especiais, ultrapassando os limites orçamentários.			x	
<b>MÉDIO:</b> A proposta aumenta os custos, porém sem ultrapassar limites orçamentários.	x	x		
<b>BAIXO:</b> A proposta não acarreta impactos indiretos aos custos de despesas administrativas.				x
<b>TOTAL GERAL</b>	<b>161</b>	<b>275</b>	<b>246</b>	<b>289</b>
<b>MÉDIA GERAL</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>49</b>	<b>58</b>
<b>% DA PONTUAÇÃO MÁXIMA</b>	<b>35,82 %</b>	<b>61,11 %</b>	<b>54,60 %</b>	<b>64,18 %</b>
<b>ORDEM PARA SELEÇÃO GERAL DAS ALTERNATIVAS (CRESCENTE)</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**Quadro resumo da pontuação do exemplo:**

CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE INTERMEDIÁRIA	PONTUAÇÃO GERAL				ORDEM PARA SELEÇÃO POR VALORES (CRESCENTE)				CRITÉRIOS PARA A ANÁLISE INTERMEDIÁRIA
	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4	Alt 1	Alt 2	Alt 3	Alt 4	
1. EFICIÊNCIA	45	55	60	45	3	2	1	3	1. EFICIÊNCIA
2. EFETIVIDADE	10	90	23	50	4	1	3	2	2. EFETIVIDADE
3. EQUIDADE	30	43	63	63	4	3	1	1	3. EQUIDADE
4. TRANSPARÊNCIA	33	50	56	67	4	3	2	1	4. TRANSPARÊNCIA
5. RAZOABILIDADE	43	37	43	63	2	4	2	1	5. RAZOABILIDADE
TOTAL GERAL	161	275	246	289					
MÉDIA GERAL	32	55	49	58					
% DA PONTUAÇÃO MÁXIMA	35,82%	61,11%	54,60%	64,18%					
ORDEM PARA SELEÇÃO GERAL DAS ALTERNATIVAS (CRESCENTE)	4	2	3	1					

## V - RECOMENDAÇÕES PARA A MELHORIA DOS PROCESSOS DE CONSULTA

### Quando consultar?

Sempre que houver tempo e possibilidade de influência das partes interessadas, permitindo construção conjunta;

Com um plano ou estratégia de comunicação; e

Quando a carga for menor que o interesse e a possibilidade de contribuição pelas partes interessadas.

### Quem consultar?

O público interno e externo; experts e Academia.

### Qual o tempo ideal para realizar a consulta?

O tempo considerado ideal é de 12 semanas, no mínimo.

### Como consultar?

Definir quem são os grupos afetados;

Definir a apresentar análises preliminares;

Definir e apresentar as opções regulatórias;

Definir o escopo com clareza;

Apresentar o que já foi realizado e os próximos passos;

Definir se a medida valerá para todos os grupos da mesma forma;

Utilizar linguagem adequada, de acordo com cada público-alvo (ouse bastante nessa prática: crie um questionário ou um folder para facilitar os trabalhos);

Otimizar consultas, realizando-as em conjuntos com outros órgãos da administração pública, quando couber; e

Escolha das formas de consultas. Uma boa prática é iniciar um Grupo Técnico, quando da necessidade de aprofundar um determinado assunto, após a realização de Câmara Técnica. A criação de Comitês Permanentes também é uma excelente prática, quando da necessidade de reuniões freqüentes e recorrentes com as partes interessadas em determinados temas. Os comitês podem auxiliar até na análise de contribuições após uma consulta pública, por exemplo.

### Por que consultar?

Para construir coletivamente um projeto regulatório, não apenas para legitimar!

### **E, depois da consulta, o que faço?**

Realizar análises qualitativas, conferindo evidências para as justificativas apresentadas;

Verificar se as representações estão sendo efetivas;

Apresentar cronograma para acompanhamento do tema;

Apresentar resumo das principais respostas e contribuições e, se possível, responder individualmente;

Publicar as respostas e avisar aos participantes; e

Realizar pesquisa de satisfação com os mecanismos e publicação dos critérios utilizados para qualificar as consultas.

## VI - ESTRUTURA DA NOTA TÉCNICA

<b>I - Introdução:</b>
Contextualização – descrição do problema, sua magnitude e suas causas. Descrição dos públicos afetados. Descrição de custos.
Descrição dos Objetivos – descrição dos objetivos a serem alcançados pela ação do Estado. Descrição dos resultados desejados.
<b>II - Análise:</b>
Fundamentação legal
Cenários – descrição dos cenários considerando os públicos afetados
Formulação e comparação entre alternativas – descrição de como foram formuladas e comparadas as opções para se resolver o problema
Mecanismos de consulta – descrição de como foram feitas as consultas
Resultados e discussão - descrição dos resultados das consultas e seus desdobramentos
<b>III - Conclusão:</b>
Escolha da melhor alternativa - justificativa da escolha da melhor opção analisada
Considerações Finais

## VII - LISTA DE ITENS/ PERGUNTAS ADICIONAIS QUE ACOMPANHAM O PROJETO NORMATIVO

1. EXISTE NORMA (INTERNA OU EXTERNA) RELACIONADA AO TEMA?: ( ) SIM ( ) NÃO.

EM CASO POSITIVO, QUAL?

2. TÓPICOS COINCIDENTES: ( ) EM CONFLITO ( ) EM ACORDO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

3. MENÇÃO EXPLÍCITA A NORMAS ANTERIORES: ( ) SIM ( ) NÃO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA

4. ACESSIBILIDADE DOS NORMATIVOS: ( ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

5. ORGANIZAÇÃO DOS NORMATIVOS: ( ) ADEQUADA ( ) INADEQUADA.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

6. PALAVRAS-CHAVE QUE SINTETIZEM A NORMA: ( ) SIM ( ) NÃO.

QUAIS?

7. PRAZOS E/ OU OBRIGAÇÕES LEGAIS DA NORMA EXPLÍCITOS ADEQUADAMENTE ( ) SIM ( ) NÃO.

JUSTIFIQUE SUA RESPOSTA.

## VIII- ANEXO DO DECRETO 4176

### DECRETO 4176/2000 (anexo I)

#### QUESTÕES QUE DEVEM SER ANALISADAS NA ELABORAÇÃO DE ATOS NORMATIVOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO

1. Deve ser tomada alguma providência?

1.1. Qual o objetivo pretendido?

1.2. Quais as razões que determinaram a iniciativa?

1.3. Neste momento, como se apresenta a situação no plano fático e no plano jurídico?

1.4. Que falhas ou distorções foram identificadas?

1.5. Que repercussões tem o problema que se apresenta no âmbito da economia, da ciência, da técnica e da jurisprudência?

1.6. Qual é o conjunto de destinatários alcançados pelo problema, e qual o número de casos a resolver?

1.7. O que poderá acontecer se nada for feito? (Exemplo: o problema tornar-se-á mais grave? Permanecerá estável? Poderá ser superado pela própria dinâmica social, sem a intervenção do Estado? Com que conseqüências?)

2. Quais as alternativas disponíveis?

2.1. Qual foi o resultado da análise do problema? Onde se situam as causas do problema? Sobre quais causas pode incidir a ação que se pretende executar?

2.2. Quais os instrumentos da ação que parecem adequados para alcançar os objetivos pretendidos, no todo ou em parte? (Exemplo: medidas destinadas à aplicação e execução de dispositivos já existentes; trabalhos junto à opinião pública; amplo entendimento; acordos; investimentos; programas de incentivo; auxílio para que os próprios destinatários alcançados pelo problema envidem esforços que contribuam para sua resolução; instauração de processo judicial com vistas à resolução do problema.)

2.3. Quais os instrumentos de ação que parecem adequados, considerando-se os seguintes aspectos:

- desgaste e encargos para os cidadãos e a economia;
- eficácia (precisão, grau de probabilidade de consecução do objetivo pretendido);
- custos e despesas para o orçamento público;
- efeitos sobre o ordenamento jurídico e sobre metas já estabelecidas;
- efeitos colaterais e outras conseqüências;
- entendimento e aceitação por parte dos interessados e dos responsáveis pela execução;

- possibilidade de impugnação no Judiciário.

3. Deve a União tomar alguma providência? Dispõe ela de competência constitucional ou legal para fazê-lo?

3.1. Trata-se de competência privativa?

3.2. Tem-se caso de competência concorrente?

3.3. Na hipótese de competência concorrente, está a proposta formulada de modo que assegure a competência substancial do Estado-membro?

3.4. A proposta não apresenta formulação extremamente detalhada que acaba por exaurir a competência estadual?

3.5. A matéria é de fato de iniciativa do Poder Executivo? Ou estaria ela afeta à iniciativa exclusiva do Supremo Tribunal Federal, dos Tribunais Superiores ou do Procurador-Geral da República?

4. Deve ser proposta edição de lei?

4.1. A matéria a ser regulada está submetida ao princípio da reserva legal?

4.2. Por que deve a matéria ser regulada pelo Congresso Nacional?

4.3. Se não for o caso de se propor edição de lei, deve a matéria ser disciplinada por decreto? Por que não seria suficiente portaria?

4.4. Existe fundamento legal suficiente para a edição de ato normativo secundário? Qual?

4.5. Destina-se a regra a atingir objetivo previsto na Constituição?

4.6. A disciplina proposta é adequada para consecução dos fins pretendidos?

4.7. A regra proposta é necessária ou seria suficiente fórmula menos gravosa?

4.8. A disciplina proposta não produz resultados intoleráveis ou insuportáveis para o destinatário?

5. Deve a lei ter prazo de vigência limitado?

5.1. É a lei necessária apenas por período limitado?

5.2. Não seria o caso de editar-se lei temporária?

6. Deve ser editada medida provisória?

6.1. Em se tratando de proposta de medida provisória, há justificativas plausíveis para a sua edição?

6.2. O que acontecerá se nada for feito? A proposta não poderia ser submetida ao Congresso em regime de urgência?

6.3. Trata-se de matéria que pode ser objeto de medida provisória, tendo em vista as vedações do § 1º do art. 62 da Constituição?

6.4. A medida provisória estaria regulamentando artigo da Constituição cuja redação tenha sido alterada por meio de emenda constitucional promulgada a partir de 1º de janeiro de 1995 e até 11 de setembro de 2001 (art. 246 da Constituição)?

6.5. Estão caracterizadas a relevância e a urgência necessárias para ser editada medida provisória?

7. Deve ser tomada alguma providência neste momento?

7.1. Quais as situações-problema e os outros contextos correlatos que devem ainda ser considerados e pesquisados? Por que, então, deve ser tomada alguma providência neste momento?

7.2. Por que não podem ser aguardadas outras alterações necessárias, que se possam prever, para que sejam contempladas em um mesmo ato normativo?

8. A densidade que se pretende conferir ao ato normativo é a apropriada?

8.1. O projeto de ato normativo está isento de disposições programáticas?

8.2. É possível e conveniente que a densidade da norma (diferenciação e detalhamento) seja flexibilizada por fórmulas genéricas (tipificação e utilização de conceitos jurídicos indeterminados ou atribuição de competência discricionária)?

8.3. Podem os detalhes ou eventuais alterações ser confiados ao poder regulamentador do Estado ou da União?

8.4. A matéria já não teria sido regulada em outras disposições de hierarquia superior (regras redundantes que poderiam ser evitadas)? Por exemplo, em:

- tratado aprovado pelo Congresso Nacional;
- lei federal (em relação a regulamento);
- regulamento (em relação a portaria).

8.5. Quais as regras já existentes que serão afetadas pela disposição pretendida? São regras dispensáveis?

9. As regras propostas afetam direitos fundamentais? As regras propostas afetam garantias constitucionais?

9.1. Os direitos de liberdade podem ser afetados?

- Direitos fundamentais especiais podem ser afetados?
- Qual é o âmbito de proteção do direito fundamental afetado?
- O âmbito de proteção sofre restrição?

- A proposta preserva o núcleo essencial dos direitos fundamentais afetados?
- Cuida-se de direito individual submetido a simples reserva legal?
- Cuida-se de direito individual submetido a reserva legal qualificada?
- Qual seria o outro fundamento constitucional para a aprovação da lei (exemplo: regulação de colisão de direitos)?
- A proposta não abusa de formulações genéricas (conceitos jurídicos indeterminados)?
- A fórmula proposta não se afigura extremamente casuística?
- Observou-se o princípio da proporcionalidade ou do devido processo legal substantivo?
- Pode o cidadão prever e aferir as limitações ou encargos que lhe poderão advir?
- As normas previstas preservam o direito ao contraditório e à ampla defesa no processo judicial e administrativo?

#### 9.2. Os direitos de igualdade foram afetados?

- Observaram-se os direitos de igualdade especiais (proibição absoluta de diferenciação)?
- O princípio geral de igualdade foi observado?
- Quais são os pares de comparação?
- Os iguais foram tratados de forma igual e os desiguais de forma desigual?
- Existem razões que justifiquem as diferenças decorrentes ou da natureza das coisas ou de outros fundamentos de índole objetiva?
- As diferenças existentes justificam o tratamento diferenciado? Os pontos em comum legitimam o tratamento igualitário?

#### 9.3. A proposta pode afetar situações consolidadas? Há ameaça de ruptura ao princípio de segurança jurídica?

- Observou-se o princípio que determina a preservação de direito adquirido?
- A proposta pode afetar o ato jurídico perfeito?
- A proposta contém possível afronta à coisa julgada?
- Trata-se de situação jurídica suscetível de mudança (institutos jurídicos, situações estatutárias, garantias institucionais)?
- Não seria recomendável a adoção de cláusula de transição entre o regime vigente e o regime proposto?

#### 9.4. Trata-se de norma de caráter penal?

- A pena proposta é compatível com outras figuras penais existentes no ordenamento jurídico?
- Tem-se agravamento ou melhoria da situação do destinatário da norma?
- Trata-se de pena mais grave?
- Trata-se de norma que propicia a despenalização da conduta?
- Eleva-se o prazo de prescrição do crime?
- A proposta ressalva expressamente a aplicação da lei nova somente aos fatos supervenientes a partir de sua entrada em vigor?

#### 9.5. Pretende-se instituir ou aumentar tributo? Qual é o fundamento constitucional?

- A lei não afeta fatos geradores ocorridos antes de sua vigência (lei retroativa)?
- A cobrança de tributos vai-se realizar no mesmo exercício financeiro da publicação da lei?

- O princípio da imunidade recíproca está sendo observado?
- As demais imunidades tributárias foram observadas?
- O projeto que institui contribuição social contém disposição que assegura o princípio da anterioridade especial (cobrança apenas após noventa dias a contar da publicação)?
- O tributo que se pretende instituir não tem caráter confiscatório?
- Em se tratando de taxa, cuida-se de exação a ser cobrada em razão do exercício de poder de polícia ou da prestação de serviço público específico e divisível prestados ou postos à disposição do contribuinte? Há equivalência razoável entre o custo da atividade estatal e a prestação cobrada?

10. O ato normativo corresponde às expectativas dos cidadãos e é inteligível para todos?

10.1. O ato normativo proposto será entendido e aceito pelos cidadãos?

10.2. As limitações à liberdade individual e demais restrições impostas são indispensáveis?

Por exemplo:

- proibições, necessidades de autorizações;
- comparecimento obrigatório perante autoridade;
- indispensabilidade de requerimento;
- dever de prestar informações;
- imposição de multas e penas;
- outras sanções.

10.3. Podem as medidas restritivas ser substituídas por outras?

10.4. Em que medida os requisitos necessários à formulação de pedidos perante autoridades poderia ser reduzido a um mínimo aceitável?

10.5. Podem os destinatários da norma entender o vocabulário utilizado, a organização e a extensão das frases e das disposições, a sistemática, a lógica e a abstração?

11. O ato normativo é exeqüível?

11.1. Por que não se renuncia a um novo sistema de controle por parte da administração?

11.2. As disposições podem ser aplicadas diretamente?

11.3. Podem as disposições administrativas que estabelecem normas de conduta ou proíbem determinadas práticas ser aplicadas com os meios existentes?

11.4. É necessário incluir disposições sobre proteção jurídica? Por que as disposições gerais não são suficientes?

11.5. Por que não podem ser dispensadas:

- as regras sobre competência e organização?
- a criação de novos órgãos e comissões consultivas?
- a intervenção da autoridade?
- exigências relativas à elaboração de relatórios?
- outras exigências burocráticas?

11.6. Quais órgãos ou instituições que devem assumir a responsabilidade pela execução das medidas?

11.7. Com que conflitos de interesse pode-se prever que o executor das medidas ver-se-á confrontado?

11.8. Dispõe o executor das medidas da necessária discricionariedade?

11.9. Qual é a opinião das autoridades incumbidas de executar as medidas quanto à clareza dos objetivos pretendidos e à possibilidade de sua execução?

11.10. A regra pretendida foi submetida a testes sobre a possibilidade de sua execução com a participação das autoridades encarregadas de aplicá-la? Por que não? A que conclusão se chegou?

12. Existe uma relação equilibrada entre custos e benefícios?

12.1. Qual o ônus a ser imposto aos destinatários da norma (calcular ou, ao menos, avaliar a dimensão desses custos)?

12.2. Podem os destinatários da norma, em particular as pequenas e médias empresas, suportar esses custos adicionais?

12.3. As medidas pretendidas impõem despesas adicionais ao orçamento da União, dos Estados e dos Municípios? Quais as possibilidades existentes para enfrentarem esses custos adicionais?

12.4. Procedeu-se à análise da relação custo-benefício? A que conclusão se chegou?

12.5. De que forma serão avaliados a eficácia, o desgaste e os eventuais efeitos colaterais do novo ato normativo após sua entrada em vigor?

## **IX – RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 49**

RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA – RA No 49, DE 13 DE ABRIL DE 2012.

Dispõe sobre o processo administrativo normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem o inciso II do artigo 10 da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, a Lei Complementar nº 95, de 25 de fevereiro de 1998, o Decreto nº 4.176, de 28 de março de 2002, e a alínea “d” do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa – RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 4, de abril de 2012, adotou a seguinte Resolução Administrativa, e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A presente Resolução dispõe sobre o processo administrativo normativo da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS.

Art. 2º Deverão obedecer ao disposto nesta Resolução, os seguintes atos normativos, inclusive quando produzidos em conjunto com uma ou mais Diretorias:

I – Resolução Normativa – RN;

II - Resolução Administrativa – RA;

III – Instrução Normativa – IN;

IV – Instrução de Serviço – IS; e

V – Súmula Normativa.

### **CAPÍTULO II**

#### **DAS FASES DO PROCESSO ADMINISTRATIVO NORMATIVO**

##### **Seção I**

##### **Da Iniciativa**

Art. 3º Os Diretores, Diretores-Adjuntos, no âmbito de seus órgãos regimentados, Procurador-Chefe, Ouvidor, Secretários, Auditor – Chefe, Corregedor e o Presidente da Comissão de Ética da ANS – CEANS, na forma prevista na Resolução Normativa nº 197, de 16 de julho de 2009 e alterações, e os grupos de trabalho constituídos pela Diretoria Colegiada - DICOL possuem legitimidade para dar início ao processo administrativo normativo.

Parágrafo único. A legitimidade guardará pertinência temática com as atribuições regimentais.

Art. 4º O processo administrativo normativo deverá ser instruído, obrigatoriamente, com:

I – o Sumário Executivo de Impacto Regulatório, quando couber na forma desta Resolução;

II - a Exposição de Motivos;

III – a minuta do ato normativo proposto; e

IV – o despacho de encaminhamento dos autos para a Procuradoria Federal Junto à ANS - PROGE, que deverá conter, além dos documentos listados nos incisos I, II e III:

a) a assinatura da autoridade prevista no artigo 3º; e

b) a indicação de servidor em exercício no órgão proponente que ficará responsável por acompanhar o processo e esclarecer as dúvidas eventualmente levantadas pela PROGE.

§ 1º O encaminhamento de proposta de IN ou IS à PROGE ficará a critério da autoridade prevista no artigo 3º responsável pelo ato proposto, considerando, especialmente, a complexidade da minuta.

§ 2º Na hipótese de Súmula Normativa, o processo deverá ser instruído ainda com o texto explicativo do ato normativo proposto, para fins de divulgação no endereço eletrônico da ANS na Internet.

##### **Subseção I**

##### **Do Sumário Executivo de Impacto Regulatório**

Art. 5º O Sumário Executivo de Impacto Regulatório será o primeiro ato do processo administrativo normativo, conforme modelo no Anexo desta Resolução.

Parágrafo único. Quando o órgão proponente vislumbrar novos elementos que modifiquem o conteúdo do Sumário Executivo de Impacto Regulatório, deverá consigná-los no processo.

Art. 6º O Sumário Executivo de Impacto Regulatório será elaborado quando o ato normativo proposto puder causar impacto regulatório.

Parágrafo único. Presume-se que as Resoluções Normativas possuem impacto regulatório, salvo motivação em sentido contrário pelo órgão proponente.

## **Subseção II**

### **Da Exposição de Motivos**

Art. 7º A Exposição de Motivos deverá conter:

I – justificativa e fundamentação da edição do ato normativo, de tal forma que possibilite a sua utilização como defesa em eventual argüição de ilegalidade ou inconstitucionalidade;

II – explicitação da razão de o ato proposto ser o melhor instrumento normativo para disciplinar a matéria;

III – apontamento das normas legais e infralegais relacionadas com a matéria do ato normativo;

IV – apontamento das normas afetadas ou revogadas pela proposição;

V - apresentação de quadro comparativo entre o texto atual e o texto proposto da minuta quando se tratar de alteração ou revogação de ato normativo existente;

VI – indicação de que não há aumento de despesas nas hipóteses de transformação ou qualquer tipo de redistribuição de cargos comissionados e comissionados técnicos da ANS, conforme disposto no artigo 14 da Lei nº 9.986, de 18 de julho de 2000, a ser confirmada pelo órgão competente integrante da estrutura da ANS;

VII – indicação da existência de prévia dotação orçamentária, quando a proposta demandar despesas;

VIII – indicação da existência de impacto em sistemas de informação no âmbito da ANS;

IX - indicação acerca da urgência para publicação, quando for o caso; e

X – demais documentos que o órgão proponente julgar pertinentes para fundamentar a sua proposta, sejam esses em mídia ou não.

Parágrafo único. Ocorrendo motivo superveniente para solicitação de análise com urgência, esta deverá também ser formulada por escrito.

## **Seção II**

### **Da Análise Jurídica e Formal**

Art. 8º Encaminhados os autos a PROGE, esta fará a análise formal e jurídica do ato normativo proposto.

Parágrafo único. Na hipótese de encaminhamento de proposta de IN ou IS à PROGE, este será apenas para a análise formal; em sendo necessária a análise jurídica, esta deverá ser solicitada expressamente.

Art. 9º Finda a análise de que trata o art. 8º, o processo será encaminhado para o órgão proponente, que consolidará a minuta considerando as contribuições da PROGE.

## **Seção III**

### **Da Deliberação da DICOL**

Art. 10. O órgão proponente, com o processo devidamente instruído, solicitará a inclusão na pauta da reunião da DICOL à Coordenadoria de Apoio à Diretoria Colegiada – COADC, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis da sua realização para apreciação ou deliberação.

Art. 11. Ao deliberar, a DICOL poderá tomar uma das seguintes espécies de decisão:

I - aprovação; ou

II – rejeição.

Parágrafo único. A minuta de ato normativo submetida para deliberação poderá ser retirada de pauta, por solicitação de um ou mais Diretores, para vista do processo ou outra finalidade.

## **Subseção I**

### **Da Aprovação**

Art. 12. Após a DICOL ter aprovado a minuta, o processo, com a redação final da norma a ser

publicada, será encaminhado para a COADC que, simultaneamente:

I – providenciará a publicação do ato normativo; e

II – encaminhará o ato mencionado no inciso anterior, por meio eletrônico, para o órgão responsável pela atualização de normas.

Parágrafo único. Após as providências previstas nos incisos deste artigo, a COADC encaminhará os autos do processo ao órgão proponente para ciência, o qual o encaminhará ao órgão responsável pela atualização de normas para arquivar.

Art. 13. Compete ao órgão responsável pela atualização de normas:

I - realizar a atualização de todos os atos normativos existentes no âmbito da ANS que sejam afetados pelo ato normativo objeto de aprovação;

II - providenciar a divulgação do ato normativo no portal da ANS; e

III – arquivar o processo administrativo normativo.

Subseção II

Da Rejeição

Art. 14. Após a DICOL ter rejeitado a minuta, o processo retornará para o órgão proponente, que providenciará o seu arquivamento.

#### **Seção IV**

##### **Das Disposições Específicas das Câmaras Técnicas, Consultas e Audiências Públicas**

Art. 15. A DICOL poderá aprovar a minuta somente para a realização de Câmara Técnica, Consulta ou Audiência Públicas, disciplinadas pela RN nº 242, de 7 de dezembro de 2010, com a finalidade de promover a participação da sociedade civil e dos agentes regulados, no processo de edição de normas e tomada de decisão da ANS.

Art. 16. Na hipótese do artigo 15, o órgão proponente deverá apreciar as sugestões apresentadas nos termos da RN nº 242, de 2010, juntando os documentos necessários, e reiniciar o fluxo de atos descritos a partir da Seção II do Capítulo II desta Resolução.

#### **CAPÍTULO III**

##### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 17. Durante o trâmite do processo administrativo normativo, a qualquer momento, a autoridade com legitimidade para iniciar o processo poderá incluí-lo em pauta de reunião da DICOL para fins de apreciação prévia da proposta normativa a ser posteriormente encaminhada para deliberação.

Art.18. A proposta de edição de Súmula Normativa poderá ser submetida à DICOL para deliberação quanto ao entendimento a ser sumulado, previamente ao encaminhamento dos autos à PROGE.

Art. 19. O descumprimento dos dispositivos desta Resolução poderá ensejar o retorno dos autos para o órgão proponente para fins de complementação da instrução.

Art. 20. A DICOL poderá determinar que a elaboração de outra espécie de ato normativo da ANS observe as regras previstas nesta Resolução.

Art. 21. Excepcionalmente, a DICOL poderá solicitar a PROGE que elabore determinada proposta de ato normativo, independentemente da pertinência temática.

Art. 22. O órgão responsável pela atualização de normas deverá manter um programa permanente de aprimoramento de atualização dos atos normativos da ANS.

Art. 23. Regulamentação específica detalhará a execução desta Resolução.

Art. 24. O Anexo desta Resolução estará disponível para consulta e cópia na página da INTRANS.

Art. 25. Esta Resolução se aplica aos processos administrativos normativos em andamento, aproveitando-se os atos já praticados.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

MAURICIO CESCHIN

Diretor–Presidente

## **X – RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 242**

### **RESOLUÇÃO NORMATIVA – RN Nº 242, DE 7 DE DEZEMBRO DE 2010**

Dispõe sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS mediante a realização de consultas e audiências públicas, e câmaras técnicas.

A Diretoria Colegiada da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, em vista do que dispõem o inciso VIII do artigo 4º e inciso II do artigo 10, ambos da Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000, os artigos 32, 33 e 35 do Decreto nº 3.327, de 5 de janeiro de 2000, e a alínea “a” do inciso II do artigo 86 da Resolução Normativa- RN nº 197, de 16 de julho de 2009, em reunião realizada em 1 de dezembro de 2010, adotou a seguinte Resolução Normativa e eu, Diretor-Presidente, determino a sua publicação.

#### **CAPÍTULO I**

##### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º A presente Resolução Normativa dispõe sobre a participação da sociedade civil e dos agentes regulados no processo de edição de normas e tomada de decisão da Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS mediante a realização de consultas e audiências públicas, e câmaras técnicas.

Art. 2º São objetivos das consultas e audiências públicas e câmaras técnicas no âmbito do sistema de saúde suplementar:

I - recolher sugestões e contribuições para o processo decisório da ANS e edição de atos normativos;

II - propiciar à sociedade civil e aos agentes regulados a possibilidade de encaminhar sugestões e contribuições;

III - identificar, da forma mais ampla possível, todos os aspectos relevantes à matéria submetida ao processo de participação democrática;

IV- dar maior legitimidade aos atos normativos e decisórios emitidos pela ANS; e

V - dar publicidade à ação da ANS.

Art. 3º As sugestões e contribuições recolhidas durante as consultas e audiências públicas e câmaras técnicas são de caráter consultivo e não vinculante para a ANS.

#### **CAPÍTULO II**

##### **DAS CONSULTAS PÚBLICAS**

Art. 4º Por deliberação da Diretoria Colegiada da ANS, as propostas de atos normativos poderão ser submetidas à consulta pública.

Art. 5º A consulta pública será formalizada por meio de publicação no Diário Oficial da União – D.O.U. e divulgada no sítio da ANS na internet.

§ 1º A publicação de que trata o caput deverá conter:

I – o período de recebimento de sugestões e contribuições;

II – a forma do encaminhamento das sugestões e contribuições; e

III – a indicação do link no sítio da ANS na internet onde se encontra a minuta objeto da consulta pública e os demais documentos importantes para a sua apreciação.

§ 2º O período de consulta pública terá início 07 (sete) dias após a publicação de que trata o Caput e terá duração de, no mínimo, de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado a critério da Diretoria Colegiada da ANS.

Art. 6º Durante a consulta pública, ficarão disponíveis no sítio da ANS na internet :

I– a exposição de motivos do ato normativo que se pretende editar;

I–a proposta do ato normativo; e

III – o formulário de sugestões e contribuições.

Art. 7º A participação da sociedade civil e dos agentes regulados nas consultas públicas far-se-á, preferencialmente, por meio eletrônico mediante o preenchimento do formulário de sugestões e contribuições.

Parágrafo único. As sugestões e contribuições também poderão ser encaminhadas à ANS por via postal para o endereço indicado na publicação da consulta pública.

Art. 8º Concluído o prazo para o encaminhamento das sugestões e contribuições, a área técnica responsável pela condução do processo de elaboração do ato normativo deverá divulgar no sítio da ANS na internet um Relatório da Consulta Pública - RCP, que deverá conter, no mínimo:

I – o número de sugestões e contribuições recebidas no total;

II – dados estatísticos sobre as sugestões e contribuições;

III – a consolidação das principais sugestões e contribuições;

IV – a manifestação motivada sobre o acatamento ou a rejeição das principais sugestões e contribuições; e

V – a identificação das sugestões e contribuições incorporadas à proposta do ato normativo.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS**

Art. 9º Por deliberação da Diretoria Colegiada, o processo decisório da ANS em matérias relevantes para o setor poderá ser precedido de realização de audiência pública para ouvir e colher subsídios da sociedade civil e dos agentes regulados.

Art. 10. A elaboração de anteprojeto de lei no âmbito da ANS também será precedida de audiência pública após a realização de prévia consulta à Casa Civil da Presidência da República.

Art. 11. A convocação da audiência pública será formalizada por meio de publicação no D.O.U. e divulgada no sítio da ANS na internet.

Art. 12. A publicação de que trata o artigo 11deverá conter:

I – a data e local da realização da audiência pública;

II – a matéria objeto da audiência pública;

III – o endereço eletrônico para requerimento dos interessados em participar da audiência pública; e

IV – a indicação do link no sítio da ANS na internet onde será divulgada a audiência pública.

Parágrafo único. No momento da inscrição, o interessado deverá apresentar os pontos a defender e indicar, quando for o caso, sua representatividade.

Art. 13. Na hipótese de ocorrência de grande número de requerimentos de inscrição, e objetivando garantir a participação igualitária dos interessados, a ANS poderá ampliar os dias de realização da audiência pública.

Art. 14. Quaisquer documentos referentes à audiência pública poderão ser encaminhados para o endereço eletrônico fornecido pela ANS.

Art. 15. Quando a audiência pública for realizada em ambiente virtual, qualquer interessado poderá ter acesso à sua transmissão pela internet, sem limite de vagas e independente de prévia inscrição.

Art. 16. Após a realização de todas as etapas da audiência pública, a área técnica responsável pela condução do processo deverá divulgar no sítio da ANS na internet um Relatório da Audiência Pública - RAP, que deverá conter, no mínimo:

I – a ata da audiência pública e seus respectivos anexos;

II – a consolidação das principais sugestões e contribuições dos participantes;

III – dados estatísticos relativos à participação na audiência pública;

IV – a manifestação motivada sobre o acatamento ou a rejeição das principais sugestões e contribuições; e

V – a identificação das sugestões e contribuições incorporadas ao processo decisório da ANS.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS CÂMARAS TÉCNICAS**

Art. 17. Por deliberação da Diretoria Colegiada, o processo decisório da ANS em matérias relevantes para o setor poderá ser precedido de realização de câmara técnica para ouvir e colher subsídios de determinados órgãos, entidades, pessoas naturais ou jurídicas, previamente convidados.

Art. 18. A câmara técnica será formalizada mediante a expedição de ofício aos convidados, que deverá conter no mínimo:

I – a data e local da realização da câmara técnica; e

II – a matéria objeto da câmara técnica;

Art. 19. Aplicam-se ao funcionamento das câmaras técnicas, no que couber, os procedimentos previstos no Capítulo II e III desta resolução.

#### **CAPÍTULO V**

##### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 20. O funcionamento das audiências públicas e das câmaras técnicas será definido em Regimento Interno específico elaborado e editado pela Diretoria da ANS competente para decidir sobre a matéria objeto de discussão.

Art. 21. Os trabalhos das consultas e audiências públicas e das câmaras técnicas serão registrados e juntados aos autos do processo respectivo.

Art. 22. Quando houver material técnico, documentos ou estudos referentes à matéria objeto das consultas e audiências públicas e câmaras técnicas, a ANS os disponibilizará aos participantes.

Art. 23. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

MAURICIO CESCHIN

Diretor-Presidente

## **XI - REFERÊNCIAS CONCEITUAIS ADICIONAIS SOBRE QUALIDADE DE VIDA**

Outros autores têm tentado desenvolver categorias de dimensões de QV. Por exemplo, Hughes, em 1990 definiu sete categorias:

- As características individuais (atividades funcionais, de saúde física e mental, dependência, etc.).
- Os fatores físicos ambientais (instalações e comodidades, conforto, segurança, etc.).
- Fatores ambientais sociais (níveis de atividade social e de lazer, família e rede social, etc.).
- Fatores socioeconômicos (renda, status sócio- econômico, etc.).
- Fatores autonomia pessoal ( capacidade de fazer escolhas , de controle de exercício , etc.)
- Satisfação subjetiva.
- Fatores de personalidade (bem-estar psicológico, moral, satisfação com a vida, felicidade, etc.).

Uma segunda estratégia utilizada para a definição de componentes QV é empírico. Ou seja, desde QV refere-se a vida dos indivíduos , os indivíduos devem ser convidados a indicar os domínios implícitos de seu conceito. Por exemplo, Flanagan em 1978, avaliou os componentes de QV através de uma pesquisa de três amostras de faixa etária dos EUA. Quinze componentes críticos foram agrupados em cinco categorias principais:

- Física e bem-estar material (bem-estar material e segurança financeira ) .
- As relações com outras pessoas (relações com o cônjuge e ter e criar filhos, as relações com os pais, irmãos ou outros parentes, relações com amigos).
- Social, comunitária e atividades cívicas (atividades relacionadas a ajudar ou incentivar outras pessoas , as atividades relacionadas aos governos locais e nacionais)
- O desenvolvimento pessoal e realização (desenvolvimento intelectual, a compreensão pessoal e de planejamento, o papel ocupacional, criatividade e expressão pessoal).
- Recreação (socialização, atividades passivas e observacionais, atividades recreativas ativas e participativas)

Para a maioria dos autores, esses componentes incluem tanto variáveis externas (fatores socioeconômicos e ambientais) e fatores individuais ou pessoais (satisfação com a vida, a saúde percebida, comportamentos psicomotores).

Resumindo, podemos fazer quatro declarações gerais sobre QV:

É por natureza um constructo multidimensional: não pode ser reduzida para qualquer um dos seus componentes e contém dimensões socioambientais pessoais.

A ênfase na avaliação subjetiva das condições de vida externas não deve eliminar a consideração de circunstâncias objetivas da vida.

## Veja o endereço da ANS mais próximo de você:

Núcleo	Endereço	Abrangência
<b>Belém   PA</b>	Rua Dom Romualdo de Seixas, 1.560   Edifício Connex Office 7º pavimento, Espaços Corporativos 4 e 5   Bairro Umarizal CEP: 66055-200	Amapá, Amazonas, Pará e Roraima
<b>Belo Horizonte   MG</b>	Rua Paraíba, 330, 11º andar, Sala 1104   Edifício Seculu Bairro Funcionários   CEP: 30130-917	Minas Gerais (com exceção da Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais) e Espírito Santo
<b>Brasília   DF</b>	SAS Quadra 1, lote 2, Bloco N, 1º andar Ed. Terra Brasillis CEP: 70070-941	Distrito Federal, Goiás e Tocantins
<b>Cuiabá   MT</b>	Av. Historiador Rubens de Mendonça, 1894 Salas 102,103 e 104 Av do CPA Centro Empresarial Maruanã Bairro Bosque da Saúde   CEP: 78050-000	Acre, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul e Rondônia
<b>Curitiba   PR</b>	Alameda Dr. Carlos de Carvalho, 373 Conjunto 902 Bairro Centro   CEP: 80410-180	Paraná e Santa Catarina
<b>Fortaleza   CE</b>	Av. Dom Luís, 807, 23º pavimento Edifício Etevaldo Nogueira business Bairro Meireles   CEP: 60160-230	Ceará, Maranhão, Piauí e Rio Grande do Norte
<b>Porto Alegre   RS</b>	Rua dos Andradas, 1276   6º andar, Sala 602 Bairro Centro   CEP: 90020-008	Rio Grande do Sul
<b>Recife   PE</b>	Av. Lins Pettit, nº 100, 9º andar   Empresarial Pedro Stamford. Bairro Ilha do Leite   CEP: 50070-230	Alagoas, Paraíba e Pernambuco
<b>Ribeirão Preto   SP</b>	Av. Presidente Vargas, nº 2121, 2º Andar, Sala 203 Jardim Santa Ângela   CEP: 14020-525	Ribeirão Preto, Mesorregião do Triângulo Mineiro, Alto Paranaíba, Sul e Sudoeste de Minas Gerais, Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto
<b>Rio de Janeiro   RJ</b>	Av. Augusto Severo, 84, térreo   Ed. Barão de Mauá Bairro Glória   CEP: 20021-040	Rio de Janeiro
<b>Salvador   BA</b>	Av. Antonio Carlos Magalhães, 771, Salas 1601-1604 e 1607-1610 Edifício Torres do Parque   Bairro Itaipara CEP: 41.825-000	Bahia e Sergipe
<b>São Paulo   SP</b>	Av. Bela Cintra, 986, 5º andar   Ed. Rachid Saliba Bairro Jardim Paulista   CEP: 01415-000	São Paulo, com exceção das Mesorregiões de Araçatuba, Araraquara, Assis, Bauru, Marília, Piracicaba, Presidente Prudente, Ribeirão Preto e São José do Rio Preto

