

Brasil

Buenas prácticas Regulatorias: La mejora de la calidad de la regulación

Jadir Dias Proença

Coordinador Técnico del PRO-REG

Subchefia de Análise e Seguimento de Políticas Governamentais
Casa Civil de la
Presidência da República

Março de 2013

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil



Resumen

- Datos informativos;
El PRO-REG;
Buenas prácticas de regulación:
 - Anvisa;
 - ANS;
 - Anatel, y
 - Aneel.Perspectivas y desafíos.

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil

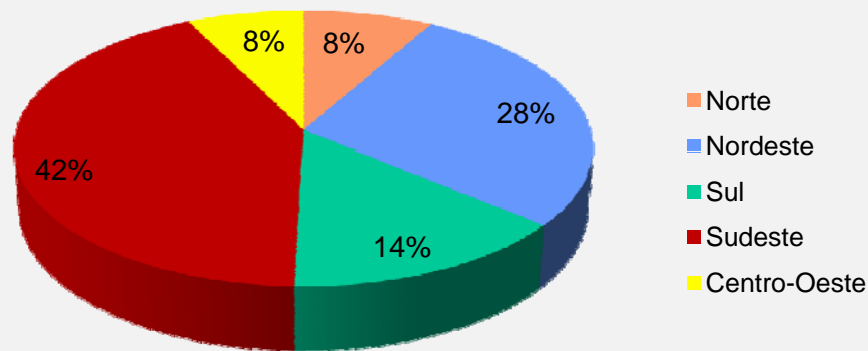
GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Brasil: geografia e população

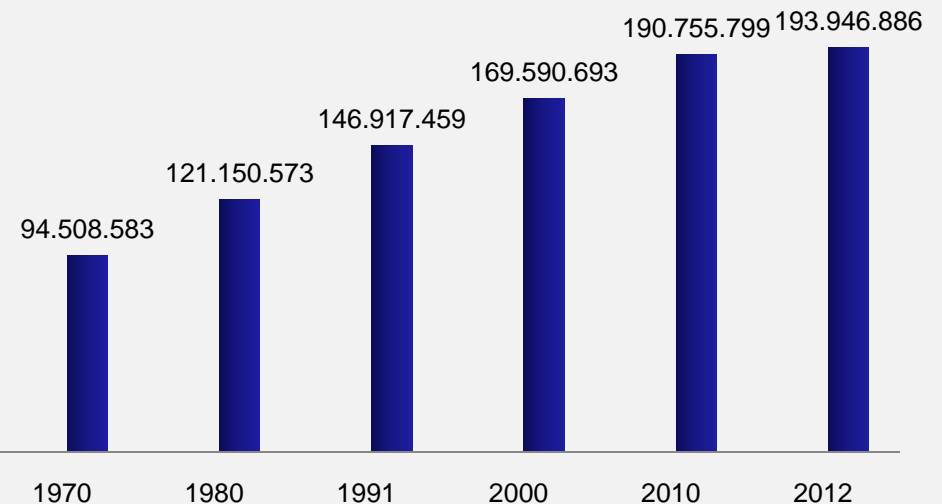
- Territorio: 8,5 millones de km²
194 millones de habitantes (IBGE - 2012) - 84% urbana y multiétnica
República Federal:
26 Estados + Distrito Federal - 5 regiones
5.565 municipios
Sexta economía más grande del mundo (USD PPP/2011)



Populación por regiones



Evolución de la Población Brasileña



Agencias de Regulación en Brasil

- 10 (diez) Federales;
- 26 (veinte y seis) Estaduales, e
- 22 (veinte y dos) Municipales*

*Ley Federal N° 11.445 de 2007 (Ley de Directrices Nacionales de Saneamiento) - Reglamento (sector) en los 5.565 municipios brasileños.

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil



Programa de Fortalecimiento de la Capacidad Institucional para la Gestión en Regulación - PRO-REG

- El programa fue instituido en marzo de 2007 por la Casa Civil, con los Ministerios de Finanzas y Planificación, Presupuesto y Gestión.
- Desarrollado con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo (BID) - contrato firmado en diciembre de 2007.
- Propuesta: mejorar la gobernanza del sistema de regulación y la coordinación entre las instituciones que participan en el proceso de regulación.

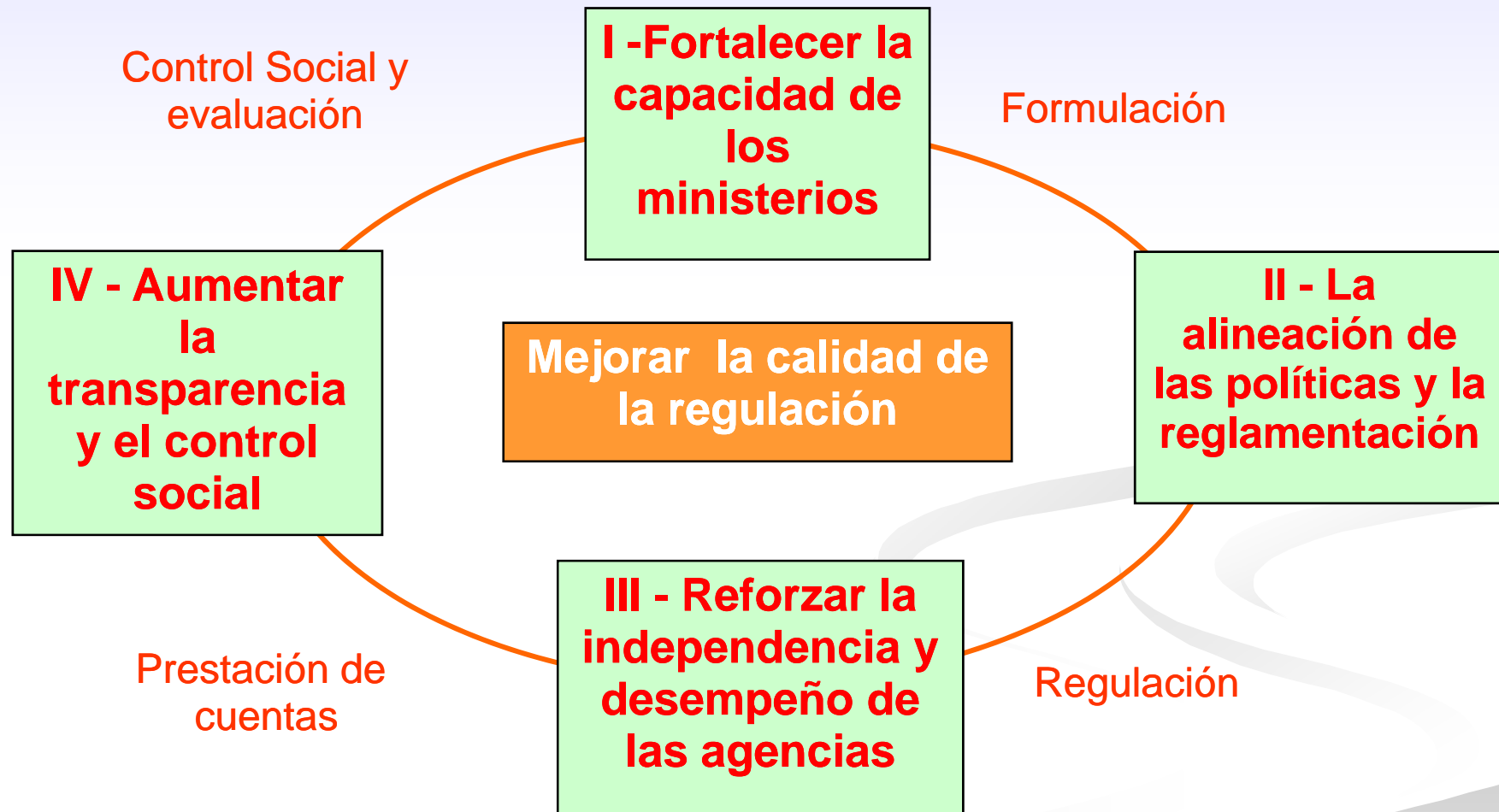
www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil



Marco Conceptual



www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil



Principales actores

Órganos centrales
CC, MF/SEAE, MP/SEGES
(Comité Directivo)

Ministérios Setoriales
(Comité Asesor)

BID

Coordenação
instituições regulatórias
do Governo Federal

Agencias de Regulación,
MJ/SDE e CADE
(Comité Asesor)

Provedores:
investigadores, académicos,
consultores, universidades y
centros de formación

Instituições de la
Defensa del Consumidor
SBDC = MJ/DPDC, Procon, Soc. Civil, MPF,
Defensoría Pública

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

La cooperación internacional para apoyar los proyectos piloto

- Intercambio de experiencias con la Oficina de Asuntos de Información y Regulación - OIRA EE.UU.
- - Debate sobre las cuestiones de los proyectos piloto
- Embajada Británica en Brasil (Convenio de Cooperación):
- - Visitas técnicas a las instituciones del sistema regulador británico;
- El apoyo a la creación de capacidades y la formación en el AIR;
- La realización de estudios AIR: (i) Programa Nacional de Producción y Uso de Biodiesel y (ii) los registros electrónicos de salud - ANS;
- **Intercambio y cooperación con los países de LATIN-REG**

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil



ORGANISMOS REGULADORES EN BRASIL

BUENAS PRACTICAS REGULATORIAS
en Agencias Nacionales de:

Vigilancia Sanitaria – **ANVISA**

Salud Suplementaria - **ANS**

Telecomunicaciones - **ANATEL**

Energía eléctrica - **ANEEL**

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil





AGENDA REGULATÓRIA
CICLO QUADRIENAL 2013 - 2016

Agência Nacional de Vigilância Sanitária | Anvisa

Agenda Regulatoria

Objetivo:

Promover la previsibilidad y transparencia a los asuntos que la Agencia considera como acción prioritaria reguladora sobre vigilancia de la salud durante un período especificado.

La lógica del nuevo modelo (2013-2016)

Ciclo cuatrienal de alineación estratégica (definición de ejes y directrices)

Agendas eficaces durante dos años - construido con participación social



Programa de Boas
Práticas Regulatórias

Agência Nacional de Vigilância Sanitária | Anvisa



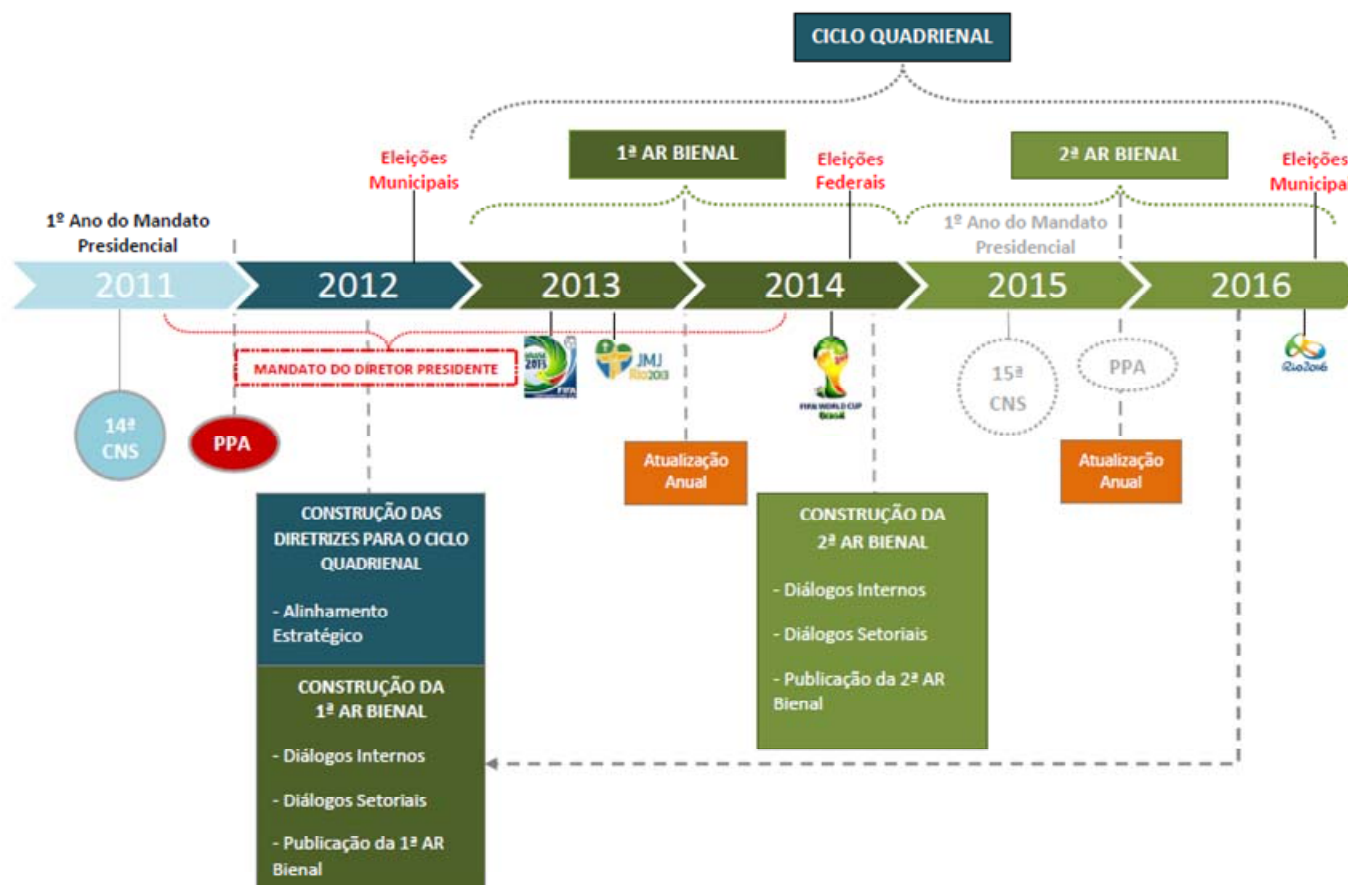
ANVISA

Agência Nacional de Vigilância Sanitária

Ministério da
Saúde



DESENHO DA AGENDA REGULATÓRIA - CICLO QUADRIENAL





- En 2009, la ANVISA fue pionera en el gobierno federal, para publicar su Agenda Regulatoria (AR). Y después de cuatro años de práctica en la implementación y seguimiento del instrumento, llevó a cabo su reestructuración, lo que resulta en la Agenda Regulatoria ANVISA - Ciclo Cuatrienal.
- Los cambios se refieren al proceso de redacción, y especialmente los mecanismos efectivos de participación.
- Alineación Estratégica Inicialmente se realiza un largo de cuatro años (2013-2016), que contiene los ejes y directrices que guiarán las acciones reglamentarias de la Agencia en este período.
- Dicha alineación considera que el Plan Plurianual (PPA) y las políticas, planes y programas relacionados con la salud y el desarrollo social y económico del país
- Dentro del ciclo de cuatro años se publicarán dos agendas reguladoras :2013-2014 y 2015-2016.
- De la definición de las prioridades y orientaciones estratégicas Anvisa promueve diálogos internos y sectoriales para elevar temas que componen la AR.
- ANVISA está promoviendo diálogos fase del Sector y establezca su AR 2013-2014.



Alineación Estratégica

Eje 1 - Complejo Productivo y Ciencia, Tecnología e Innovación en Salud

Eje 2 - Inclusión Productiva de Seguridad Sanitaria

Eje 3 - Integración y fortalecimiento de Operaciones Internacionales

Eje 4 - Fortalecimiento de la Vigilancia Sanitaria

Área 5 - Reglamento Sanitario Medio Ambiente y Sostenibilidad

Eje 6 - Vigilancia de la Salud en los eventos masivos

Eje 7 - Simplificación y racionalización de los procedimientos dentro del ámbito de la Anvisa

Eje 8 - Vigilancia de Productos de Calidad, Seguridad y Riesgos y Servicios Relacionados con la Salud

Assuntos de Interesse

Agenda Regulatória

Agenda Regulatória – Ciclo Quadrienal

Agenda 2012

Agendas Anteriores



Link encurtado:  

Regulação Sanitária / Assuntos de interesse / Agenda Regulatória / Assuntos de interesse / Agenda Regulatória – Ciclo Quadrienal

[voltar](#)



Agenda Regulatória – Ciclo Quadrienal

Após quatro anos de prática na implementação e monitoramento da [Agenda Regulatória da Anvisa](#), foi realizada a sua reestruturação, resultando na Agenda Regulatória da Anvisa – Ciclo Quadrienal. Esse novo modelo propõe algumas mudanças em seu processo de elaboração, na sua vigência e especialmente no aprimoramento dos mecanismos de participação da sociedade para construção da Agenda.

Nesse sentido, a Anvisa passa a contar com um Alinhamento Estratégico de duração quadrienal (2013-2016), contendo os eixos e as diretrizes que nortearão a atuação regulatória da Agência pelos próximos quatro anos. Nessa etapa, a Agenda terá as prioridades alinhadas ao Plano Plurianual (PPA), às políticas e programas relacionados à Saúde e às propostas aprovadas na Conferência Nacional de Saúde. Dessa forma, pretende-se maior aproximação da regulação sanitária com as prioridades econômicas e sociais do país em médio e longo prazos.

Dentro do ciclo quadrienal serão publicadas duas Agendas Regulatórias com vigência bienal cada uma (2013-2014 e 2015-2016). Com isso, o prazo para a condução e conclusão dos temas, anteriormente anual, é ampliado, o que propicia maior possibilidade de discussão com a sociedade e garante efetividade no cumprimento da Agenda.

Para saber mais sobre a nova Agenda Regulatória, clique aqui

[Processo de construção](#)
[Alinhamento Estratégico](#)
[Cronograma Previsto](#)
[Documento Orientador](#)
[Consulta Dirigida](#)

BUENAS PRÁCTICAS DE REGULACIÓN

Mediación de Conflictos

**Notificación de Investigación
Preliminar - NIP**

Notificación de Investigación Preliminar - NIP

Concepto:

El procedimiento consiste en un instrumento NIP destinado a resolver los conflictos entre consumidores y proveedores de planes de salud, acerca de las demandas negativas de la cobertura de atención médica.

(Artículo 1, § 1, de la Resolución Normativa. 226/2010).

El Proyecto Piloto de NIP comenzó en octubre de 2008, con la participación de los operadores con operaciones en todo el territorio nacional.

El NIP fue reglamentada por la Resolución N^o 226 del 6 de agosto de 2010, en vigor desde el 11.06.2010.

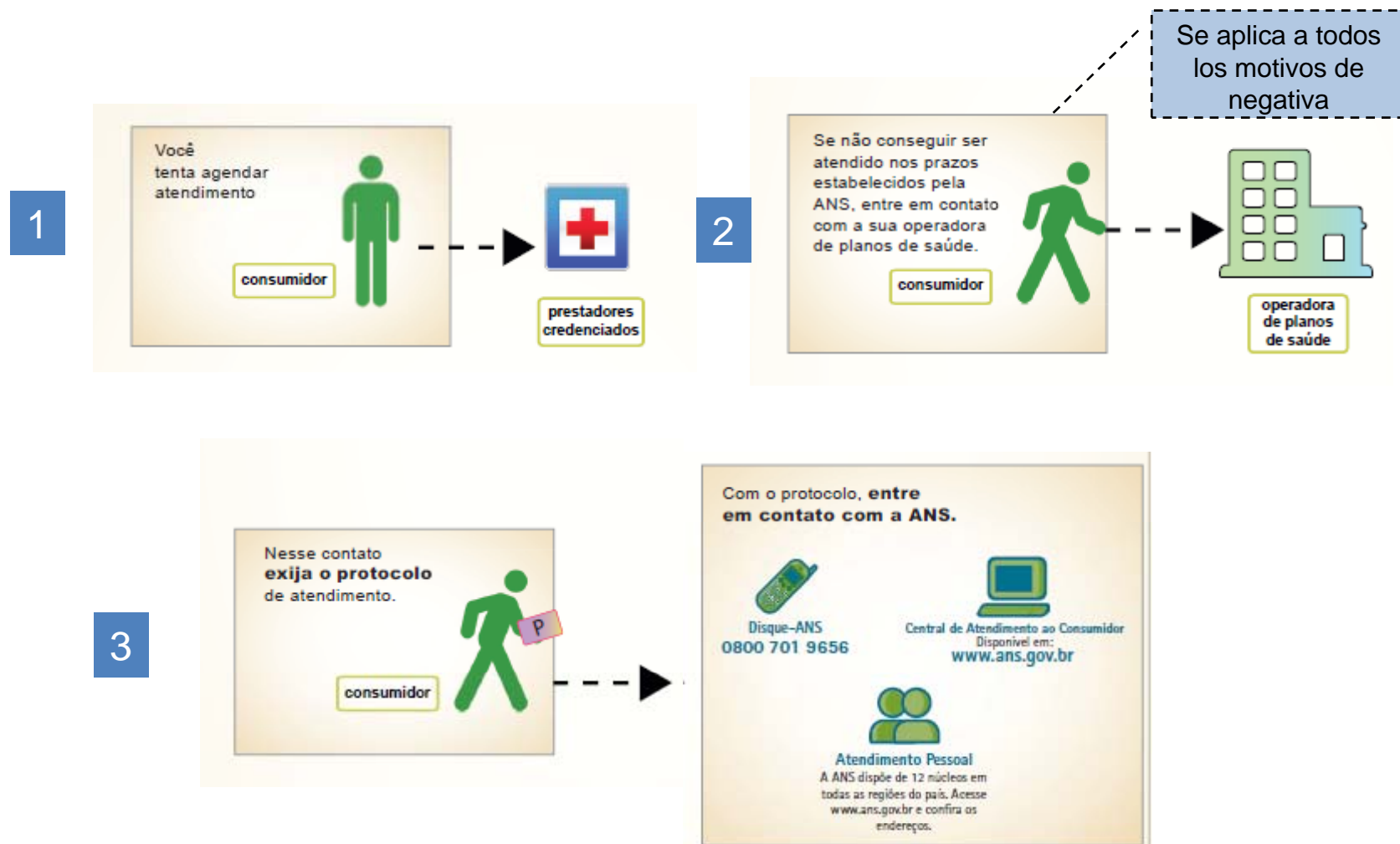
Proyecto Piloto: 130 operadores

Después de la RN 226/2010: 1151 operadores



Notificação de Investigação Preliminar - NIP

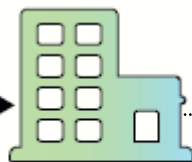
Paso-a-Paso



Notificación de Investigación Preliminar - NIP

Paso-a-Paso

4



operadora
de planos
de saúde

5 días hábiles para resolver el conflicto con el consumidor e informar a la ANS sobre las medidas adoptadas

5



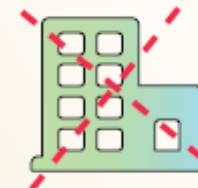
operadora
de planos
de saúde

RESUELVE:

La demanda es archivada

NO RESUELVE:

Apertura de proceso sancionador



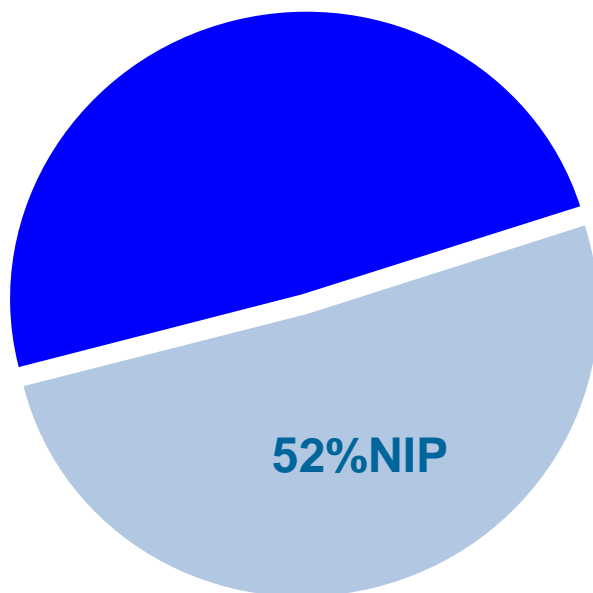
operadora
de planos
de saúde

A operadora de planos de saúde **pode ser multada** e até obrigada a parar de vender o plano.



Notificación de Investigación Preliminar - NIP

AÑO 2011



55.499 reclamaciones



77% de las demandas de los NIP se resolvieron con la mediación de conflictos

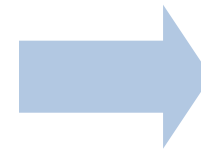
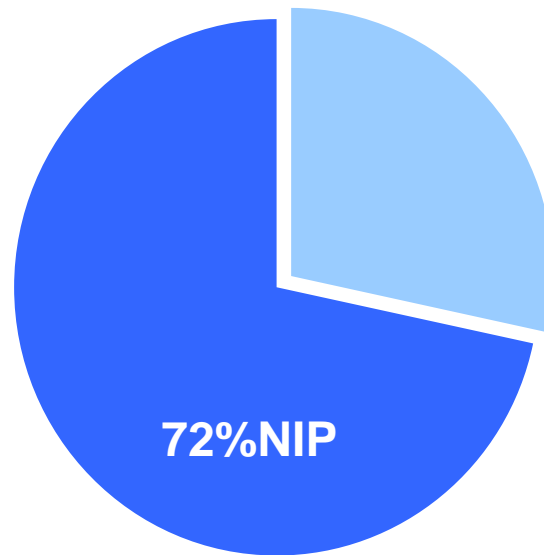


Notificación de Investigación Preliminar - NIP

REDUCCIÓN DEL NUMERO DE EXPEDIENTES ABERTOS EN CURSO

AÑO 2012

RESOLUBILIDAD ALTA



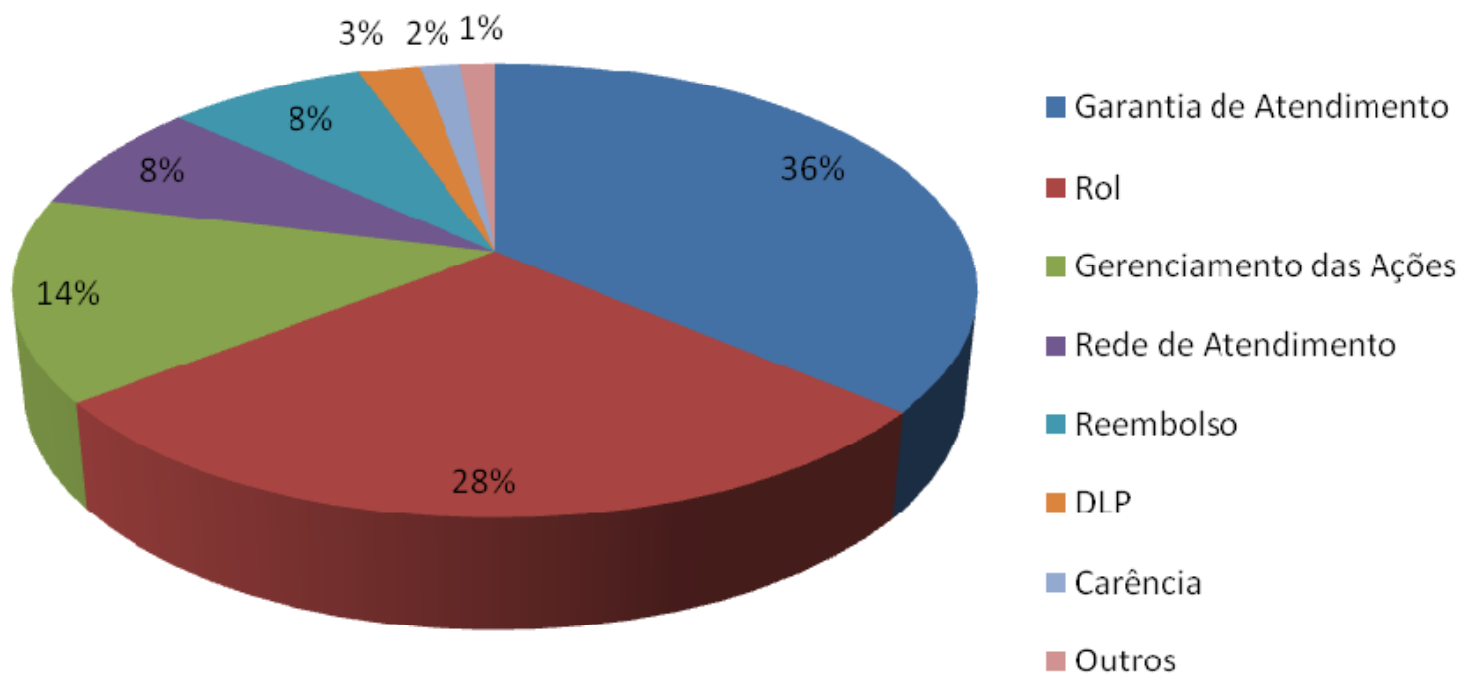
78% de las reclamaciones se resolvieron con la mediación de conflictos NIP

75.916 reclamaciones



Notificação de Investigação Preliminar - NIP

Distribuição das demandas por subtema - 2012



Fonte: SIF Consulta – Setembro 2012



Notificación de Investigación Preliminar - NIP

- La vigilancia de la conducta de los seguros de salud se realiza a partir de datos extraídos del procedimiento NIP en SIF - Por ejemplo: la suspensión de los planes de marketing para el incumplimiento de los plazos para el servicio de garantía.



Notificación de Investigación Preliminar - NIP

La mejora del Proceso

- La NIP procesará todas las demandas de reclamación, la incorporación de otros temas para dar más velocidad al análisis realizado por la Agencia, garantizando así una mayor satisfacción de los consumidores con respecto a la resolución de su problema





TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN SOCIAL Y RELACIÓN CON LOS USUARIOS

- Con el objetivo de ampliar la difusión de su trabajo y fortalecer la participación social en el proceso regulador, Anatel, ya finales de 2011 comenzó a transmitir en directo, a través de Internet, la Junta de reuniones, así como lo sorteo de los ponentes de los procesos.
- A mediados de 2012, Anatel comenzó a publicar sus trabajos a través de las redes sociales Facebook y Twiter.
- La publicación de "Derechos de los usuarios principales y las obligaciones de los proveedores de servicios de telecomunicaciones" del folleto en el portal de la Agencia en Internet.
- Firma Interinstitucional entre Anatel y el Consumidor Nacional (Senacon) del Ministerio de Justicia de consejería, con el fin de institucionalizar y hacer de la colaboración continua entre la protección de los consumidores nacionales e Anatel respecto a la protección de los usuarios y mejora de la política de regulación para la protección de los consumidores.
- Revisión del Reglamento de los miembros del Consejo, previa consulta pública en diciembre de 2012, ampliando el papel de los Consejos de los usuarios en los servicios de línea fija, así como para los servicios móviles, la comunicación multimedia y la televisión de suscripción.



REESTRUTURACIÓN DE LA AGÊNCIA

La reestructuración de la Agencia comenzó a mediados de 2012 con la realización de la consulta y audiencia pública para recibir los aportes de la sociedad sobre la propuesta de revisión de los Estatutos de la Agencia.

Entre los principales objetivos de la revisión son:

- modernización de la estructura del órgano, la adaptación a la convergencia tecnológica;
- la división de responsabilidades en los procesos y no de los servicios;
- la asignación de las principales actividades de la Agencia en diferentes superintendentes para la descentralización de la toma de decisiones;
- la creación de mecanismos para mejorar la interacción entre los superintendentes.

Actualmente, la propuesta de revisión de los Estatutos Sociales se encuentra bajo reportado por uno concejal programado para ser completado en el primero semestre/2013.



MEJORA DE LA CALIDAD NA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Medidas cautelares:

- suspensión de la venta de los proveedores de servicios móviles personales con un peor rendimiento en cada estado. Presentación a cargo de los proveedores del Plan Nacional de Acción para Mejorar la Prestación del Servicio Móvil Personal, con medidas para garantizar la calidad de los servicios y redes de telecomunicaciones, en particular en relación con las quejas de los usuarios, la realización y terminación de las llamadas.
- La medición de la calidad de la banda ancha:
- proyecto comenzó a medir la calidad de la banda (frecuencia) ancha fija y móvil, con la adhesión de voluntarios de la campaña. A finales de 2012, 120 000 usuarios del servicio se registraron para asistir a las mediciones.
- la realización de encuestas periódicas para evaluar la calidad percibida por los usuarios de servicios de telecomunicaciones. La primera recogida de datos se inició en septiembre de 2012, y los informes se publicarán en 2013.
- El establecimiento de reglas para que las llamadas sucesivas realizadas a un número de teléfono móvil, incluso ser considerado una única conexión a efectos de tarificación.



COMPETENCIA

En el concurso de tema, cabe destacar el Plan General de Metas de Competencia (PGMC) aprobó en noviembre de 2012, mediante Resolución N ° 600.

El documento define los criterios y directrices para la identificación y análisis de los mercados relevantes en el sector de las telecomunicaciones y de los grupos con poder significativo en el mercado (PSM) en cada mercado de referencia, y establecer mecanismos para estimular la competencia.

El plan fue desarrollado con el objetivo de proponer medidas para promover la competencia y la diversidad de los servicios, con el fin de aumentar la oferta de estándares de telecomunicaciones de calidad y precios que cumplen con el requisito de los usuarios.

El plan reúne en un solo documento, las medidas específicas para promover la competencia y permite revalorizaciones futuras y la crítica más sistemática de los resultados de la competición y tratamiento más preciso del principio de intervención mínima en el sector.

El PGMC también innova al proporcionar un procedimiento sumario para la Resolución de Conflictos.



OFERTA DE SERVICIOS

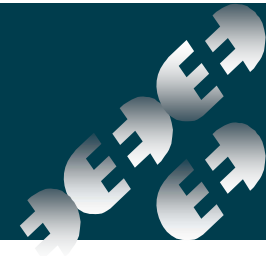
Licitación de las bandas de 2,5 GHz y 450 MHz, para la prestación de servicios de telecomunicaciones que permiten conexiones de voz y datos.

Obligaciones de la banda de 2,5 GHz:

- Oferta de servicios de telefonía móvil e Internet en varios condados centrándose inicialmente los que será sede de la Copa Confederaciones y la Copa Mundial de 2014. La pista se utiliza internacionalmente para ofrecer servicios de telefonía móvil con tecnología de última generación cuarta (4G), y permitir mayores velocidades de transmisión que las tecnologías actualmente empleadas.
- Oferta de servicios de telefonía móvil en todos los municipios de la tecnología de tercera generación (3G), como complemento de los compromisos de Edictos llevadas a cabo por la Agencia en 2007 y 2010.

Compromiso de cobertura para la banda de 450 MHz:

- regiones de servicio ubicada a 30 millas de las sedes de todos los municipios brasileños con conexiones para voz y datos a dez/2015.
- velocidad de transmisión de las conexiones de datos de un mínimo de 1 Mbps de descarga hasta dez/2017
- obligación de ofrecer conexiones de datos en las escuelas públicas rurales en la cobertura y capacidad de red disponible para los operadores de telefonía fija a alcanzar sus objetivos de servicio universal.-



Referencias de la Regulación de ANEEL:

1 - Ejemplo de Transparencia en la toma de decisión

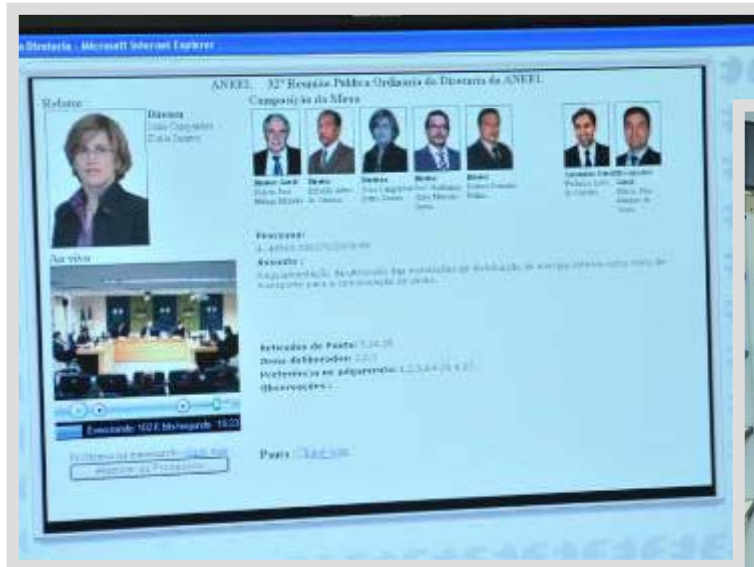
(Todas las resoluciones en las reuniones públicas desde octubre de 2004 y las audiencias públicas celebradas desde el comienzo de la Agencia, 1997)

2 - El desarrollo de AIR obligatorio para todos los actos de regulación

(norma organizativa aprobada recientemente en 03/12/2013)

Reuniones Públicas y Deliberativas

Transmisión vía web y grabadas electrónicamente



- 57 Reuniones Públicas em 2012
- 1.653 procesos deliberados

Reuniones Públicas y Deliberativas

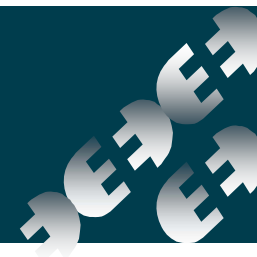
Rito de la toma de decisión

- Sorteo Público del director-relator
- Divulgación previa de la agenda.
- Verificación de Quórum.
- Aprobación del Acta de la sesión anterior.
- Aplicaciones de prueba y argumentos preferentemente oral.
- Llamada a procedimientos.
- Lectura del informe del Relator.
- Presentación Técnica, si los hay.
- Los argumentos orales, cuando hay.
- Pronunciamiento del Procurador - Geral.
- Lectura del voto del director-relator.
- Debate entre los directores.
- Apuración de votos en el orden inverso de antigüedad.
- Proclamación del resultado por el Director Gener.



Audiencias Públicas

(hechas desde el comienzo de la ANEEL)



Instrumento para apoyar la toma de decisiones de la ANEEL: una amplia consulta con la sociedad civil, que precede a la emisión de acciones.

111 audiencias en el 2012!

Con 5.600 participantes!



**Y la amplia difusión de los resultados de las audiencias:
Manifestación y posicionamiento escrito acerca de las contribuciones
o críticas hechas (disponible en el sitio de ANEEL en Internet).**

Evolución de la Implementación de AIR en la ANEEL



➤ 2011:

- Proyecto Piloto: El despliegue de contadores inteligentes.
- (Con el apoyo del consultor Delia Rodrigo, PRO-REG / Casa Civil).

➤ 2012:

- Creación de la Comisión Técnica de Apoyo al Análisis de Impacto Regulatorio en ANEEL
- (Preparación de norma interna de AIR en la Agencia).
- Audiencia pública sobre el proyecto de norma AIR

➤ 2013:

- Norma Institucional aprobada en 12/03/2013
- El artículo 1 (...) hacer obligatorio Análisis del Impacto Regulatorio - AIR - antes del envío de cualquier acto normativo por la ANEEL.

Perspectivas y Desafíos

- Fortalecimiento y mejora de la regulación como un instrumento al servicio de la sociedad;
- La integración con las políticas públicas;
- Enfoque sistémico - El gobierno en su conjunto;
- La credibilidad y la legitimidad depende de la calidad de la gestión y la transparencia
 - - La integridad, la imparcialidad, la probidad, la legalidad y el mérito;
 - - La eficiencia, la transparencia, la diversidad y la orientación al usuario.

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA

Muchas gracias por su atención!



JADIR DIAS PROENÇA

jadir.proenca@presidencia.gov.br

www.regulacao.gov.br

www.regulacao.gov.br



Presidência da República
Casa Civil

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA