

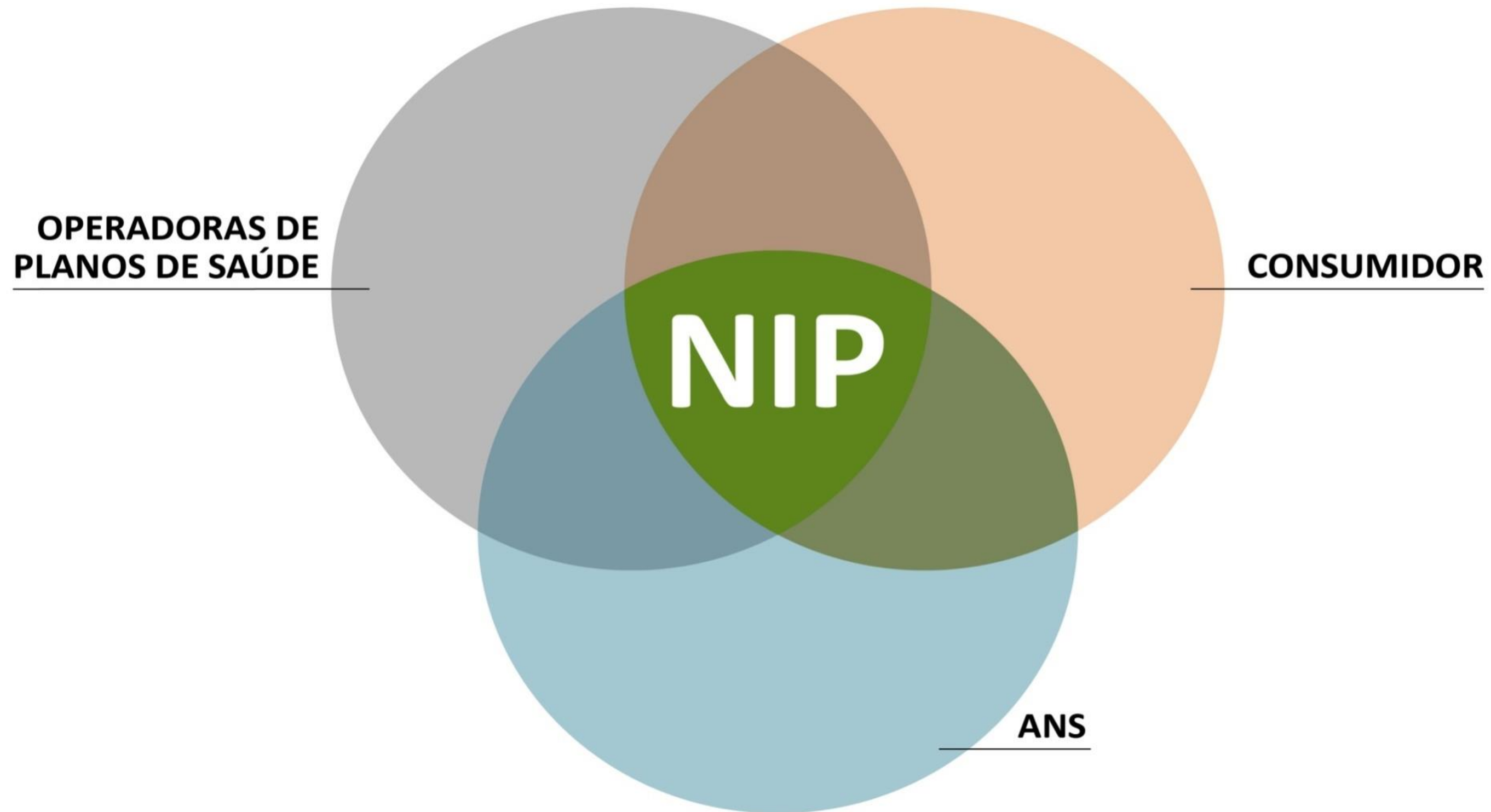
# DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO - DIFIS

Ações Fiscalizatórias



# **Notificação de Intermediação Preliminar - NIP**





## CONCEITO



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

## OBJETIVOS

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



## O QUE A NIP REPRESENTA PARA:

### Beneficiários de planos de saúde

Possibilita uma resposta **mais rápida** para o problema do consumidor

A partir de uma reclamação feita pelos canais de atendimento da ANS, uma notificação automática é enviada à operadora, que tem até **cinco dias úteis** para responder ao usuário nos casos de demandas assistenciais e até **dez dias úteis** em casos de demandas não assistenciais

### ANS

Assegura mais **eficiência e celeridade** no trabalho desenvolvido pelo agente fiscalizador

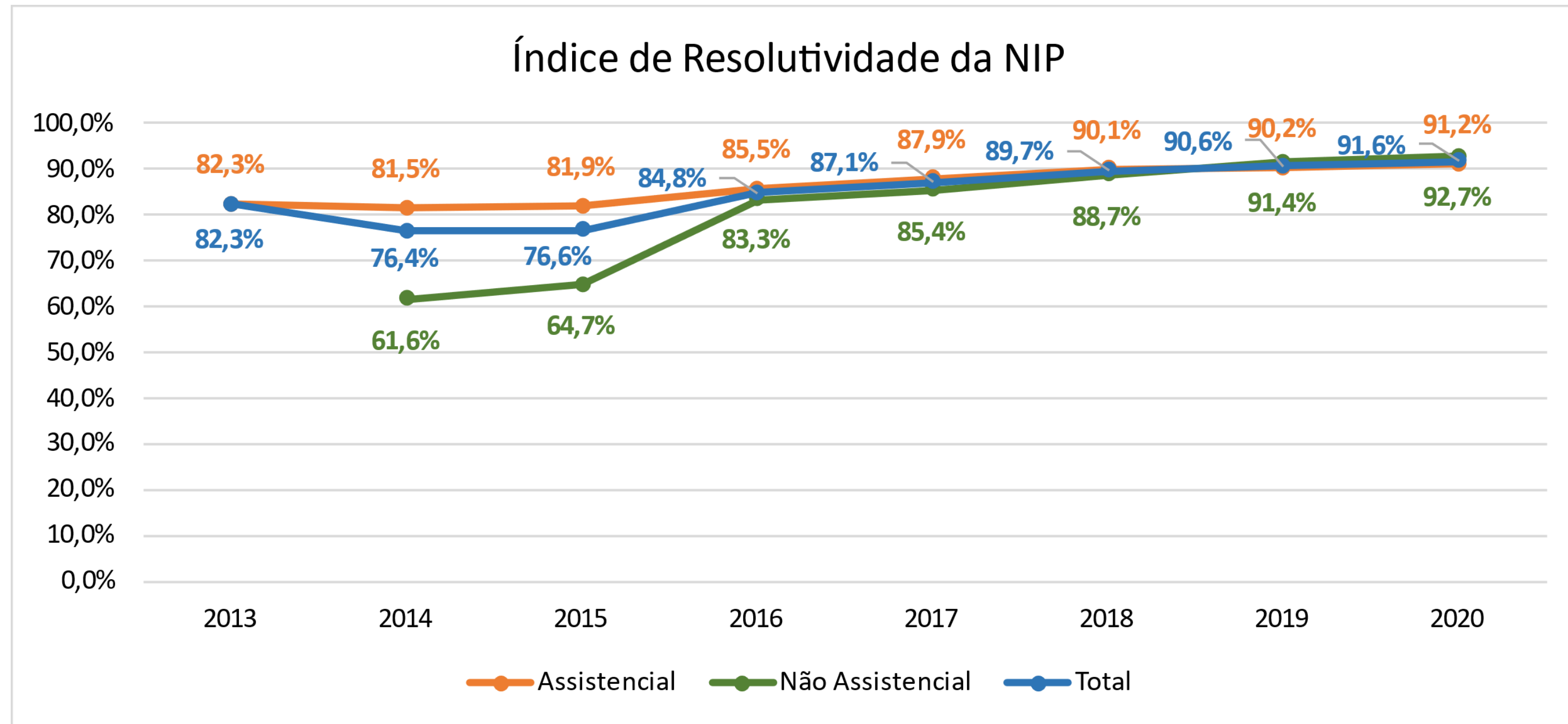
Possibilita o **monitoramento efetivo** das práticas do mercado regulado, permitindo identificar, logo no início, determinadas condutas indevidas que podem gerar prejuízo aos consumidores

Os dados provenientes da mediação **servem de insumo para indicadores e programas** de diversas áreas

### Operadoras de planos de saúde

É um instrumento **indutor de boas práticas** no setor

Possibilita o equacionamento de problemas decorrentes de **situações particulares com repercussão coletiva** e a efetivação da **Reparação Voluntária e Eficaz** como forma menos conflituosa, reduzindo a necessidade de abertura de processo administrativo sancionador



Fonte: Portal ANS

Publicado em : 05/08/2020



## Reclamações x Taxa de Resolutividade (Evolução)

Ano	Qtd Reclamações (GERAL)	Qtd Reclamações (COVID-19)	Taxa Resolutividade	
			Geral	COVID-19
2016	89.558	-	84,8%	-
2017	89.443	-	87,1%	-
2018	97.375	-	89,7%	-
2019	132.321	-	90,6%	-
2020	150.756	16.355	91,6%	90,8%

OBS: O enquadramento das demandas sobre coronavírus é feito por meio de pesquisa por palavras chave.  
Na busca foram utilizadas as palavras COVID, coronavírus, pandemia e suas variações.

Fonte: sistema Integrado de Fiscalização - SIF

Data da extração: Jun/2021

## Resolutividade de demandas relacionadas à Covid-19

Quanto a demandas relacionadas à Covid-19, o índice de resolutividade das queixas gerais atingiu 90,8%. Especificamente sobre queixas relativas a exames de diagnóstico (RT-PCR), o índice chegou a 93,2%. Em relação aos exames para identificação de anticorpos (testes sorológicos), o índice chegou a 92,8% (de março a dezembro de 2020).

	Resolutividade
Demandas sobre Coronavírus	90,8%
PCR	93,2%
Sorológicos	92,8%



Desde o início da pandemia do novo Coronavírus, a ANS vem monitorando diariamente as demandas por informação ou registros de reclamações de beneficiários nos seus canais de atendimento. Para dar transparência a esses dados, foi criado um [painel dinâmico sobre demandas de beneficiários relacionadas à Covid-19](#), disponível no portal da Agência.

O painel de monitoramento do registro de reclamações, além de sinalizar uma visão geral para a atividade fiscalizatória da ANS, permite um olhar diferenciado às demandas ali classificadas, inclusive foi destacada equipe específica para tratar das demandas assistenciais de reclamação relacionadas diretamente com a COVID.

Excepcionalmente, foi adotado o seguinte fluxo nas demandas-NIP relacionadas à cobertura para exames e procedimentos inerentes à COVID-19: a) Extraí-se da relação de demandas sobre o tema, que são objeto de intermediação e já tiveram o prazo de resposta da Operadora expirado; b) Essa relação é enviada à Central de Atendimento da ANS para realização de contato ativo com o beneficiário, enquanto as demandas encontram-se no status de Aguardando Resposta do Solicitante; e c) O Disque ANS tenta contato por 3 vezes, em horários e dias alternados objetivando confirmar na fonte se o problema de fato foi resolvido com a operadora.


Dessa forma, demonstra-se pertinente a realização de busca ativa junto ao beneficiário ou interlocutor que registrou a demanda de reclamação, além de ter sido destacada equipe específica para análise de demandas relacionadas ao tema.



Ano	Telefone		Site		Pessoal		Outros		TOTAL
	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	Qtd	%	
<b>2016</b>	274.426	98,26%	3.946	1,41%	887	0,32%	17	0,01%	<b>279.276</b>
<b>2017</b>	263.257	98,18%	4.016	1,50%	821	0,31%	37	0,01%	<b>268.131</b>
<b>2018</b>	246.127	97,56%	4.227	1,68%	1.877	0,74%	46	0,02%	<b>252.277</b>
<b>2019</b>	288.873	98,28%	4.064	1,38%	925	0,31%	74	0,03%	<b>293.936</b>
<b>2020</b>	264.894	97,91%	5.424	2,00%	156	0,06%	76	0,03%	<b>270.550</b>

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF). Dados Extraídos em 01/03/2021.





# **Procedimento Administrativo Preparatório – PAP e Processo Administrativo Sancionador - PAS**

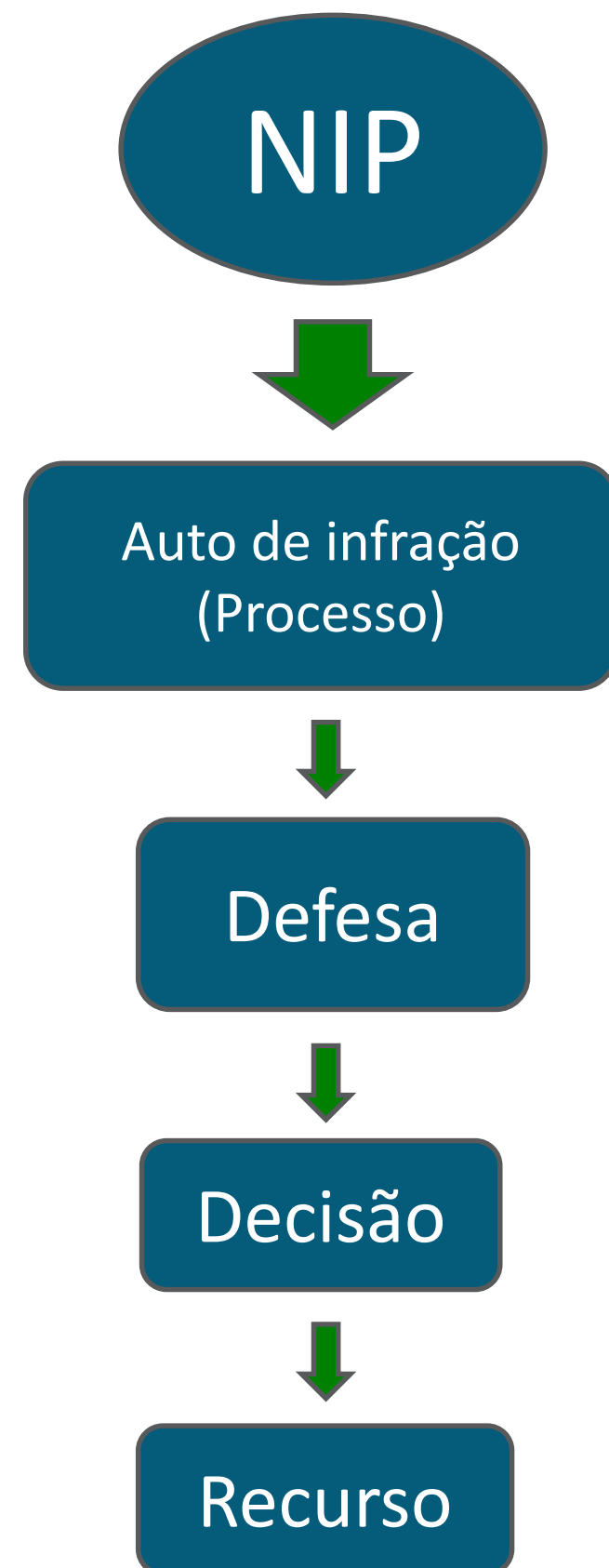


Abarca os procedimentos que não se enquadram na NIP, que não são passíveis de mediação (ex. demandas relativas a operadoras sem registro) – Natureza residual.

Prazo: 10 dias para apresentação de resposta.

Conclusão:


- Arquivamento da demanda(não procedente)
- Arquivamento por RVE (até a lavratura do auto de infração)
- Prosseguimento do feito – início da fase processual.



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

Ao final do regular trâmite processual, observados o contraditório e a ampla defesa, caso reste configurada a prática infrativa por parte da OPS, haverá a aplicação de sanção administrativa.





# **Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta – TCAC**

**(art. 29, Lei 9.656, de 1998 – Marco legal do setor de saúde suplementar e o art. 32, Lei nº 13.848, de 2019 – Lei Geral das Agências Reguladoras)**



**CONCEITO** - Instrumento Regulatório pelo qual as Agências Reguladoras firmam compromissos com os entes regulados violadores efetiva ou potencialmente das normas legais e infra legais do mercado, com vistas a cessar a prática de condutas irregulares que estão sendo apuradas e reparar coletivamente os danos por eles causados, inclusive indenizando os prejuízos decorrentes

**FINALIDADE e ESCOPO** – A Agência Reguladora, buscando alcançar um interesse público maior, deixa de cobrar o valor da multa na sua integralidade, mediante a realização pelo ente regulado de uma série de obrigações pactuadas no Termo.

O escopo é a alteração das práticas regulatórias pelos entes regulados, possibilitando a cessação e a correção das irregularidades, de forma a diminuí-las consideravelmente ou até mesmo erradicá-las.



## **Resolução Normativa nº 372, de 30 de março de 2015**

Dispõe sobre a celebração do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta - TCAC previsto no artigo 29 da Lei nº 9.656, de 03 de junho de 1998.

## **Legitimados para celebrar TCAC (art. 1º, caput e § 1º):**

- 1) Operadoras privadas de plano de saúde; e
- 2) Administradoras de benefício.

## **Pressupostos para celebração do TCAC (artigo 2º):**

- 1) Existência de atos objetos de apuração em razão de eventual infração das normas legais e infra legais do mercado de saúde suplementar;
- 2) pedido deve ser apresentado antes da ocorrência do trânsito em julgado da decisão administrativa de aplicação de penalidade no processo administrativo sancionador.

## TCACS CELEBRADOS APÓS A RN Nº 372/2015

ANO	QUANTIDADE DE TCACS CELEBRADOS
2015	1
2016	1
2017	15
2018	8
2019	7
2020	11
2021	5
<b>Total:</b>	<b>48</b>



TEMA	QUANTIDADE
Artigo 18 – Autorização de Funcionamento	12
Artigo 66 – Cláusulas de Garantias Legais	7
Artigo 77 – Benefícios de Acesso ou Cobertura	5
Artigo 82 – Suspensão ou Rescisão Unilateral de Contrato Individual	5
Artigo 88 – Redução de Rede Hospitalar	4
Artigo 20 – Produto Diverso do Registrado	3
Artigo 35 – Envio de Informações Periódicas	5
Artigo 29 – Identificação de Operadora	1
Artigo 43 - Contratualização	1
Artigo 62 – Ingresso de Beneficiário em Plano	1
Artigo 71 – Mecanismos de Regulação	1
Artigo 78 – Obrigações de Natureza Contratual	3
Total:	48





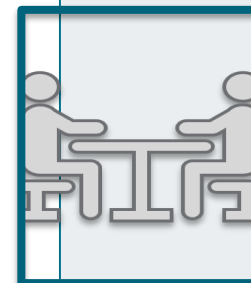
# Programa Parceiros da Cidadania



## PRINCIPAIS OBJETIVOS



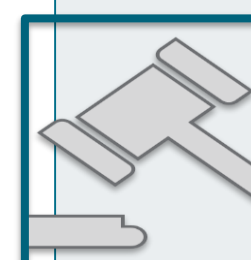
Reduzir a assimetria de informação no mercado de saúde suplementar.



Fomentar a troca de informações entre os parceiros, com o escopo de se traçar um panorama mais fidedigno do mercado de saúde suplementar, em complemento às informações que a ANS possui;



Divulgar as decisões técnicas da ANS e as normas que as fundamentam.



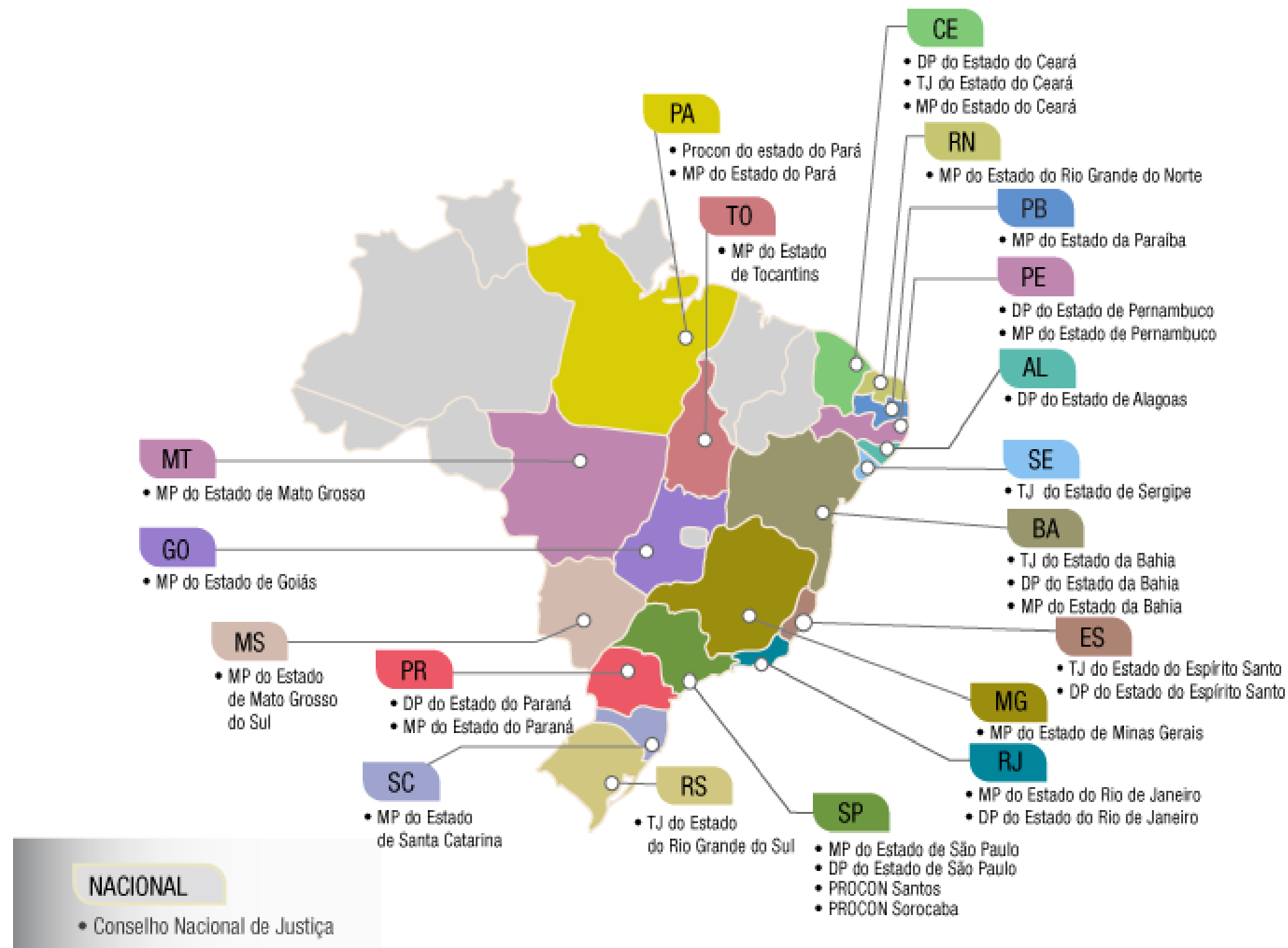
Contribuir para a redução da judicialização no mercado de saúde suplementar.



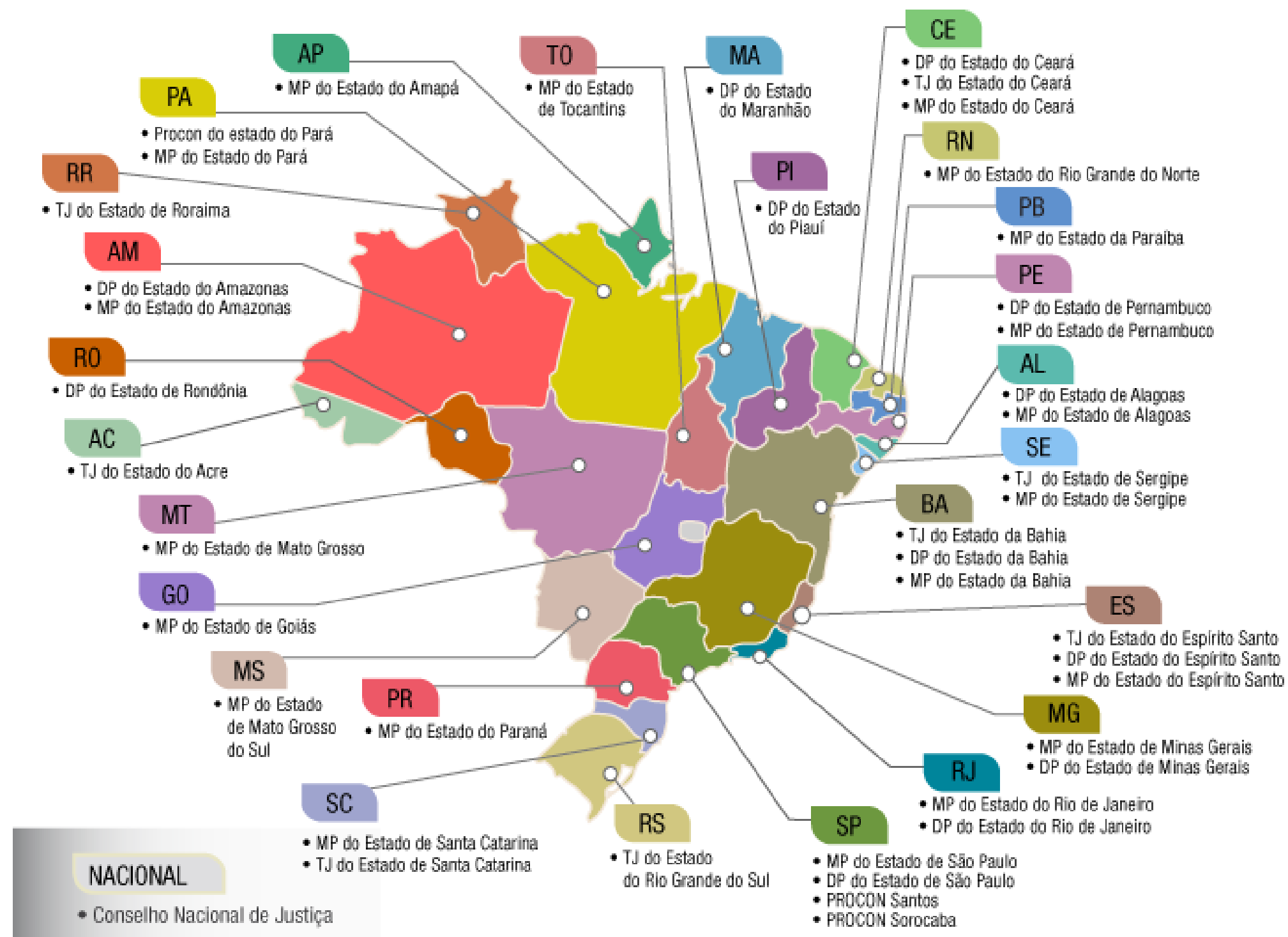
Apoderar o consumidor das informações necessárias para a escolha de planos de saúde que mais se ajustem às suas expectativas, favorecendo o equilíbrio entre as relações que envolvem operadoras, prestadores e consumidores – principal missão da ANS.



A ANS possuía, até maio de 2020, 32 acordos de cooperação técnica vigentes nas cinco regiões do Brasil, além de acordo com o Conselho Nacional de Justiça, com atuação em âmbito nacional.



Hoje, em junho de 2021, com as aprovações em pauta (próxima DICOL), a ANS terá 44 acordos de cooperação técnica vigentes nas cinco regiões do Brasil, incluindo o acordo com o Conselho Nacional de Justiça e estará presente em todo o território nacional, fechando assim todas unidades federativas. O aumento do número de acordos representa aproximadamente um percentual de 38% de crescimento no período.





# Obrigado!



DISQUE ANS  
0800 701 9656



Formulário eletrônico  
[www.ans.gov.br](http://www.ans.gov.br)



Atendimento presencial  
12 Núcleos da ANS



Atendimento exclusivo  
para deficientes auditivos  
0800 021 2105



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



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



[company/ans\\_reguladora](https://www.linkedin.com/company/ans_reguladora)



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



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



Agência Nacional de  
Saúde Suplementar

MINISTÉRIO DA  
SAÚDE



PÁTRIA AMADA  
BRASIL  
GOVERNO FEDERAL