



**PROCESSO Nº: 33910.034963/2022-17**

**NOTA TÉCNICA Nº 20/2022/DIRAD-DIFIS/DIFIS**

### SÍNTESE DA IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

**Tema:** Extinção da fase de classificação residual no âmbito da NIP;

**Diretoria:** DIFIS/ANS;

**Gerência:** Processo de trabalho resvala nas atividades das GAMAF e GEPIJ;

**Equipe técnica responsável:** ASSNT, ASSTF e DIRAD/DIFIS – Desde já, para fins do previsto no art.4º, inciso IV, “b” da RA 49/2012, indica-se os seguintes servidores para acompanhamento/esclarecimento de dúvidas:

1 – o Assessor Normativo de Fiscalização, Gustavo Junqueira Campos - [gustavo.campos@ans.gov.br](mailto:gustavo.campos@ans.gov.br);

2- a Assessora Técnica de Fiscalização. Maria Thereza Carolina de Souza Gouveia – [carolina.gouveia@ans.gov.br](mailto:carolina.gouveia@ans.gov.br); e

3 - o Diretor Adjunto de Fiscalização, Marcus Teixeira Braz – [marcus.braz@ans.gov.br](mailto:marcus.braz@ans.gov.br)

### I-INTRODUÇÃO

1. A presente manifestação tem por objetivo complementar a instrução processual, nos termos da Resolução Normativa nº 548, de 10 de outubro de 2022, que regulamenta o processo de Análise de Impacto Regulatório (AIR) e assuntos correlatos, aprovada pela Diretoria Colegiada por ocasião da 579ª Reunião Ordinária, realizada em 10/10/2022.

2. Considerando a ampla documentação já contida no presente processo que traz a justificativa para proposição da medida que visa extinguir a fase de classificação residual no âmbito da NIP, cumpre a presente Nota adotar o recurso de referência, sem prejuízo da objetivação em tópicos e complementos.

3. Preliminarmente, cabe informar que a presente proposta se refere a rito procedimental para apuração de infrações, o que não a encaixa na concepção do que se denomina problema regulatório propriamente dito, como um problema identificado de funcionamento do setor regulado. Esclareça-se que a ANS tem competência expressa definida em lei para definir o rito aplicável quando o assunto envolver a repressão de infrações, conforme segue:

Art. 29. As infrações serão apuradas mediante processo administrativo que tenha por base o auto de infração, a representação ou a denúncia positiva dos fatos irregulares, **cabendo à ANS dispor sobre normas para instauração, recursos e seus efeitos, instâncias e prazos.**

Lei 9.961/2000

Art. 4º Compete à ANS:

XLI - **fixar** as normas para constituição, organização, funcionamento e fiscalização das operadoras de produtos de que tratam o inciso I e o § 1o do art. 1o da Lei no 9.656, de 3 de junho de 1998, incluindo:

(...)

**f) normas de aplicação de penalidades;**

4. Em tempo, não obstante a prerrogativa que relativiza a discussão sobre problema regulatório, à moda clássica, cabe a autorização de consulta pública, como etapa prévia, visando à coleta de subsídios de toda a sociedade para posterior tomada de decisão.

**II - DESCRIÇÃO DO PROBLEMA**

5. O problema em questão consiste na piora da entrega do serviço público oferecido pela DIFIS/ANS no tratamento de demandas de reclamação pelo descumprimento da normatização setorial, sob a ótica da análise *ex-post* da etapa procedimental inserida pela RN nº 444/2019, denominada fase de classificação residual no âmbito da NIP.

6. Com efeito, a medição de entrega adequada de um serviço público perpassa por vários fatores, por isso a definição expressa do escopo considerando o item acima sublinhado, objeto do presente trabalho.

**III - CAUSAS**

7. A partir da Nota Técnica nº 19/2022/DIRAD-DIFIS/DIFIS (25026071) é possível elencar as seguintes causas para o problema identificado:

- Entrada em vigor da RN nº 444/2019 que introduziu nova etapa procedimental denominada fase de classificação residual no âmbito da NIP;
- Direcionamento de esforços adicionais que envolvem força de trabalho/recursos humanos para etapa que não vem se mostrando custo-efetiva conforme monitoramento realizado *a posteriori*, o que prejudica a plena atenção das etapas procedimentais consideradas como indispensáveis;
- Problema crônico de falta de pessoal no âmbito da DIFIS, bem como da ANS como um todo, acentuado pelo aumento no número de reclamações recepcionadas nos canais de atendimento da ANS no período;
- Saturação das medidas de gestão visando o melhor aproveitamento da força de trabalho existente; e
- Dificuldades operacionais práticas vivenciadas em razão da nova etapa criada que transmitem a ideia de deficiência na prestação de serviço público tanto para as operadoras quanto para os beneficiários.

**IV - CONSEQUÊNCIAS**

8. Igualmente, a partir da Nota Técnica nº 19/2022/DIRAD-DIFIS/DIFIS (25026071) e das causas elencadas no item anterior é possível elencar as seguintes consequências trazidas pelo problema identificado:

- Aumento do tempo médio de resposta à sociedade tanto em fase NIP (pré-processual) quanto em fase processual;
- Tempo médio elevado não traz benefícios no que se refere à indução de melhoria da conduta do ente regulado – quanto mais próxima a apuração e eventual repressão estiver da data do fato maior a chance do ente regulado envidar esforços administrativos/operacionais para evitar sanção pela ANS;
- Formação/crescimento de passivo de demandas NIP e demandas processuais;
- Aumento no número de reclamações na Ouvidoria sobre tempo de demora de resposta de demanda/processo;
- Amostra para o monitoramento da garantia de atendimento (IN DIPRO nº 48/2015) suficiente, mas não julgada como a ideal;
- Abalo a imagem institucional da ANS; e

- Recomendação formal da Auditoria Interna da ANS para que a DIFIS revisitasse o tema.

## V - IDENTIFICAÇÃO DOS AGENTES AFETADOS

9. Os grupos impactados são: a própria ANS, os beneficiários, as operadoras de planos privados de assistência à saúde e as administradoras de benefícios. Não se pode perder de vista ainda que a situação em comento envolve cumprimento da missão institucional da ANS no que se refere à repressão de infrações. Ademais, será utilizada a consulta pública como instrumento de participação social, de forma a permitir que todos os segmentos da sociedade e mercado regulado apresentem contribuições.

## VI - IDENTIFICAÇÃO DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL

10. Como já citado na introdução do presente documento, do ponto de vista do marco legal do setor, a proposta se enquadra nas competências previstas para a ANS no art. 29 da Lei nº 9.656/1998 e no art. 4º, inciso XLI, "f" da Lei nº 9.961/2000.

## VII - QUAIS SÃO OS OBJETIVOS QUE SE PRETENDE ALCANÇAR?

11. Na linha da Nota Técnica nº 19/2022/DIRAD-DIFIS/DIFIS (25026071) e na esteira da descrição trazida pelo item II da presente, objetiva-se proporcionar uma melhor entrega do serviço público oferecido pela ANS, por meio da extinção da etapa procedimental que não vem se mostrando efetiva na comparação entre custos x resultados (efeitos).

## VIII- CONCLUSÃO

12. A presente Nota sintetiza o problema a ser tratado, constituindo-se, portanto, em importante etapa para a adequada instrução processual.

13. Por fim, sugere-se a leitura da Nota Técnica nº 19/2022/DIRAD-DIFIS/DIFIS (25026071) para obter maiores esclarecimentos sobre a proposta em debate.

14. À consideração superior.

Gustavo Junqueira Campos  
Assessor Técnico de Fiscalização Substituto  
Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminha-se à Diretora de Fiscalização para aprovação.

Marcus Teixeira Braz  
Diretor Adjunto de Fiscalização

Aprovo a presente Nota Técnica.

Eliane Aparecida de Castro Medeiros  
Diretora de Fiscalização

OBS.: Atenção - Antes de assinar verifique se possui autoridade no Regimento interno da ANS para assinar este tipo de documento.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor Técnico de Fiscalização Substituto**, em 18/10/2022, às 09:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.



Documento assinado eletronicamente por **MARCUS TEIXEIRA BRAZ, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 18/10/2022, às 10:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

---



Documento assinado eletronicamente por **Eliane Aparecida de Castro Medeiros, Diretor(a) de Fiscalização**, em 18/10/2022, às 11:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no § 3º do art. 4º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020.

---



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **25033805** e o código CRC **88A04BCB**.

---