

**PROCESSO Nº: 33910.031697/2018-94****NOTA TÉCNICA Nº 10/2018/DIRAD-DIFIS/DIFIS**

ASSUNTO: Agenda Regulatória da ANS vigente. Pedido de autorização da DICOL para instaurar Câmara Técnica. Contextualização de medidas já adotadas e que se pretende adotar pela Diretoria de Fiscalização para identificar problema regulatório, especialmente quanto ao atendimento ao beneficiário.

1. Trata-se de atendimento ao compromisso indicado por essa Diretoria na Agenda Regulatória da ANS 2016/2018, por meio da seguinte ação:

“Aprimorar o relacionamento entre operadoras e beneficiários, no atendimento às solicitações de procedimentos ou serviços de cobertura assistencial, ampliando o regulatório da RN nº 395 e trazendo também a previsão de atendimento aos beneficiários/consumidores para os casos não assistenciais.”

2. Tal ação está prevista no item 1.2 do Eixo 1 da referida Agenda. A forma de cumpri-la se dá pela avaliação da melhor medida regulatória a ser adotada pela ANS diante dos insumos colhidos.

3. Para tanto, a DIFIS vem empenhando esforços em ações que representem a coleta de subsídios preliminares para o início de uma avaliação de impacto regulatório para a definição e classificação do problema regulatório ora identificado. A AIR “consiste num processo sistemático de análise baseado em evidências que busca avaliar, a partir da definição de um problema regulatório, os possíveis impactos das alternativas de ações disponíveis ao alcance dos objetivos pretendidos” (Casa Civil da Presidência da República, 2018)

4. Destarte, em maio/2018, a Diretoria de Fiscalização teve iniciativa de encaminhar pesquisa junto aos órgãos públicos signatários dos Acordos de Cooperação Técnica no âmbito do Programa Parceiros da Cidadania, de forma a melhor obter o perfil das demandas judiciais relacionadas à saúde suplementar nas diferentes áreas de atuação de tais órgãos e, dessa forma, subsidiar a atuação regulatória. Tal trabalho encontra-se relatado na Nota Técnica n.º 05/2018/ASSNT/DIRAD/DIFIS/ANS (doc.SEI nº 9402384).

5. Aproveita-se também para fazer menção à apresentação powerpoint (doc.SEI nº 9403212), que resume a Nota Técnica supracitada. Merece destaque a identificação dos temas mais judicializados/demandados nos órgãos participantes da pesquisa. Em primeiro lugar, apareceu cobertura e rol de procedimentos e eventos em saúde, com predominância de casos de negativa de cobertura. Também apareceram, com grande frequência, queixas sobre cláusulas contratuais e sobre reajuste. Com frequência intermediária apareceram demandas relacionadas a cancelamento, suspensão e rescisão contratuais, bem como a mecanismos de regulação assistencial.

6. Esse primeiro insumo colhido se mostrou ser de grande relevância. Entender melhor a judicialização em saúde suplementar, qual o perfil dos litígios que transcorrem fora da ANS, amplia a visão regulatória, principalmente sobre como está sendo prestado o atendimento aos beneficiários.

7. Posteriormente, foi realizado pela Assessoria Normativa da Diretoria de Fiscalização – ASSNT/DIFIS, juntamente com a Diretoria Adjunta de Fiscalização – DIRAD/DIFIS um estudo sobre as demandas de informação registradas na ANS, com o fim de identificar as principais dúvidas dos beneficiários de planos privados de assistência à saúde. Tal trabalho encontra-se relatado na Nota Técnica n.º 06/2018/ASSNT/DIRAD/DIFIS/ANS (doc. SEI 9402447), que apresenta detalhadamente a atividade desenvolvida. Está resumida pela apresentação powerpoint também disponibilizada (doc. SEI 9403257).
8. Conhecer o perfil das demandas de informação registradas na ANS permitiu novamente a ampliação da visão regulatória acerca do atendimento prestado aos beneficiários. Por que há tantas demandas de informação registradas na ANS (mais de 400.000 em menos de 2 anos)? O beneficiário está recebendo as informações sobre plano de saúde de forma clara e precisa? O atendimento está adequado?
9. Tal estudo complementou, com mais riqueza de detalhes, aquilo que já havia sido identificado na pesquisa junto ao Programa Parceiros da Cidadania. A princípio, é possível concluir, desde já, que há necessidade de implementação de medidas regulatórias na seara do atendimento ao beneficiário.
10. Dando prosseguimento às ações até então desenvolvidas, em 18 de outubro de 2018, na própria sede da ANS, realizou-se o Evento Parceiros da Cidadania 2018. O Evento teve como objetivo a troca de experiências e coleta de informações acerca de demandas de reclamações recebidas nos órgãos, e o assunto “atendimento adequado ao beneficiário”, com foco também na percepção anterior de assimetria de informações operadora/beneficiário e falta de compreensão deste sobre que está contratando.
11. O evento contou com 25 participantes, dentre eles representantes do Procon Sorocaba (SP), Ministério Público de Minas Gerais (Defesa do Consumidor), Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Defensoria Pública de São Paulo, Nudecon/Defensoria Pública do Rio de Janeiro, Procon de Goiás, Ministério Público do Rio Grande do Sul, Ministério Público da Bahia, Procon de Goiás, Prefeitura de Santos (SP), Ministério Público de Santa Catarina, Ministério Público do Rio de Janeiro, Defensoria Pública da Bahia.
12. Relatório do evento foi elaborado (doc. SEI nº 9402495). Novamente ficou clara a impressão de existir problemas quanto ao atendimento aos beneficiários, principalmente quando da contratação de um plano de saúde.
13. Todas essas três ações até então realizadas, todas dotadas de natureza de análise preliminar para a realização de avaliação de impacto regulatório, serviram para confirmar a necessidade de adoção de novas medidas.
14. Diante de todo o exposto, dada a complexidade e a extensão da matéria estudada e a necessidade se perquirir com mais detalhe o problema regulatório, preliminarmente identificado, qual seja, a falta de clareza e precisão no atendimento prestado beneficiário, principalmente no momento que antecede/integra a contratação de um plano de saúde.
15. Atendendo às boas práticas internacionais de regulação, e procurando seguir o melhor processo de transparência e participação social, propõe-se, com base na presente Nota e com fulcro no §5º da lei nº 9.656/98 c/c art. 17 da RN nº 242/2010, a criação de uma câmara técnica a fim de ouvir as partes interessadas, e dar continuidade à coleta de subsídios que embasem uma futura avaliação de impacto regulatório a respeito do tema apresentado.
16. À consideração superior.

Gabriela Amorim Jordão

Assessora

Diretoria de Fiscalização

Gustavo Junqueira Campos

Assessor Normativo

Diretoria de Fiscalização

Lalucha Parizek Silva

Assessora Técnica de Fiscalização

Diretoria de Fiscalização

De acordo. Encaminha-se à COADC/SEGER para inclusão na próxima reunião da Diretoria Colegiada.

Flavia La Laina

Diretora Adjunta 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 **Gabriela Amorim Jordao, Assessor**, em 25/10/2018, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Junqueira Campos, Assessor Normativo**, em 25/10/2018, às 17:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **LALUCHA PARIZEK SILVA, Assessor Técnico de Fiscalização**, em 25/10/2018, às 17:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIA LA LAINA, Diretor(a)-Adjunto(a) da DIFIS**, em 25/10/2018, às 17:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, do Decreto nº 8.539/2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://www.ans.gov.br/sei/autenticidade>, informando o código verificador **9404436** e o código CRC **8DBF64E1**.

Referência: Processo nº 33910.031697/2018-94

SEI nº 9404436