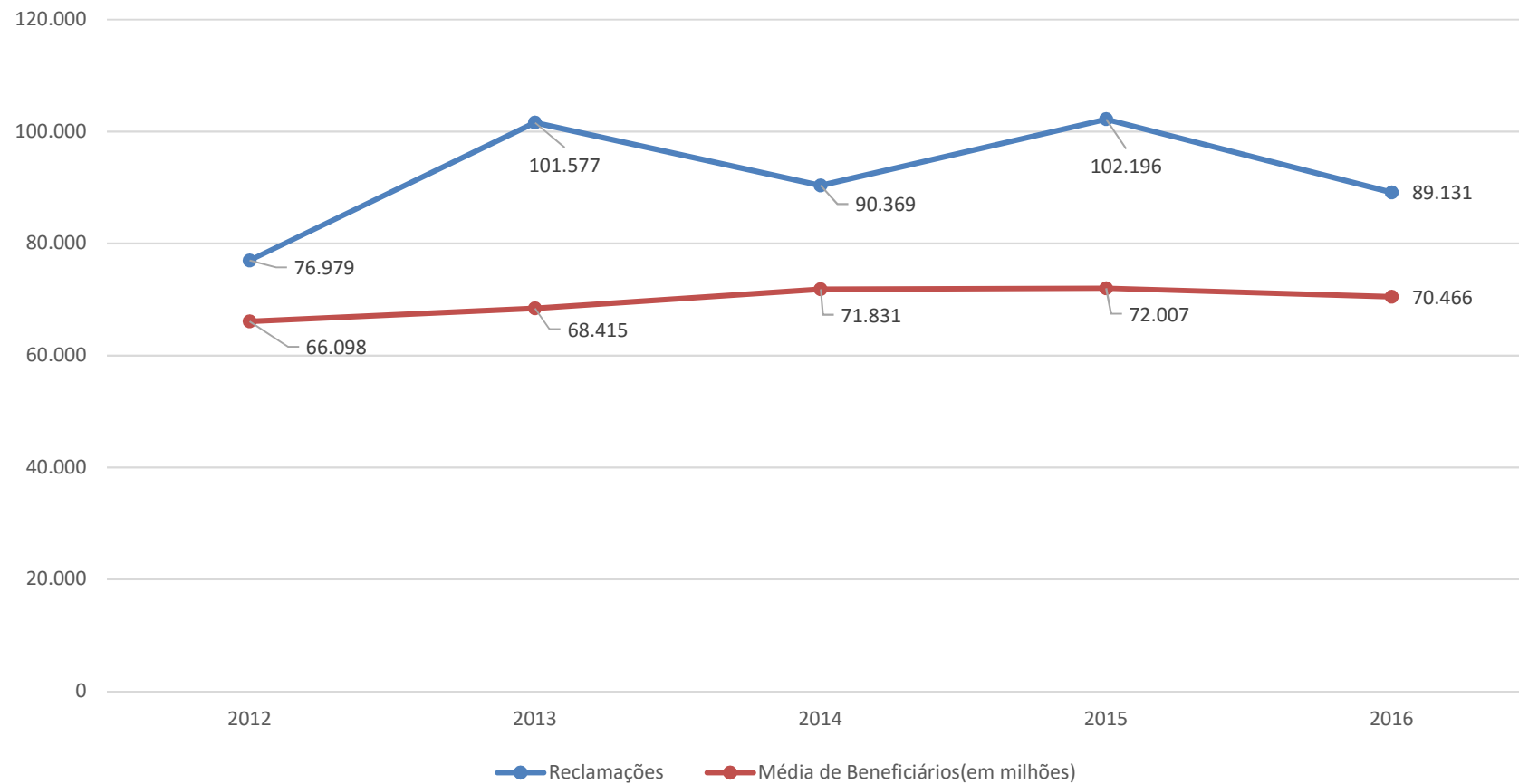


GT - Debates Fiscalizatórios

ANS - 07/02/2017

Introdução – Dados do setor



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização e SIB

Introdução – Dados do setor

Análise da evolução do nº de demandas registradas

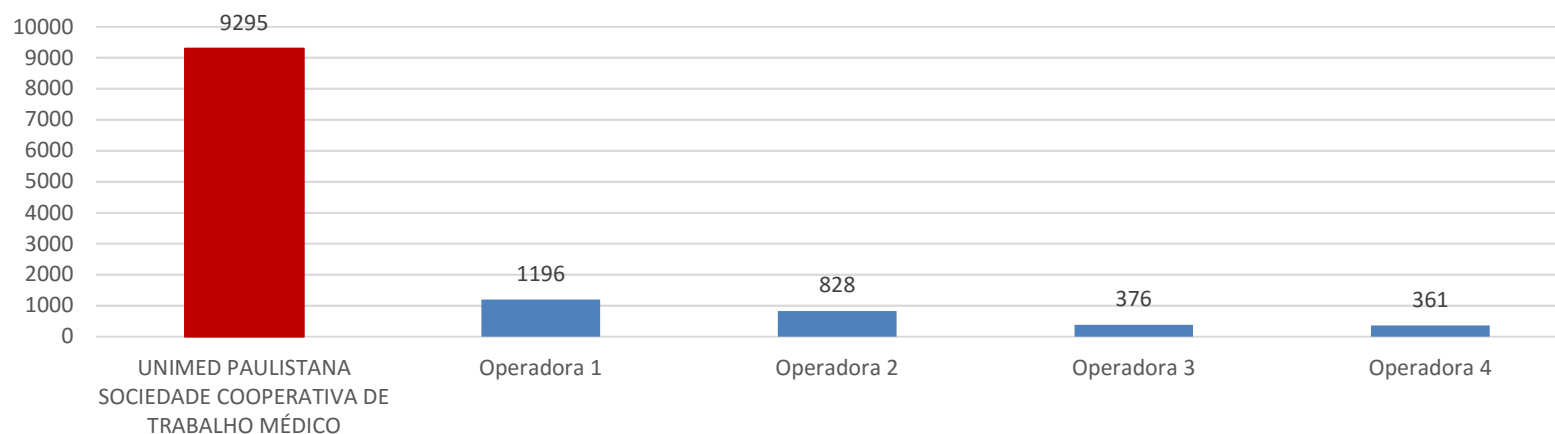
- Das 102.196 reclamações registradas em 2015, 9.295 (aproximadamente 10%) foram em face da Unimed Paulistana em razão do impacto ocasionado por sua retirada do mercado. Ressalta-se que esta quantidade de demandas é até 2500% superior a outras operadoras com número de beneficiários aproximado.
- Sendo assim, pode-se afirmar que o total relativo de demandas registradas em 2015 foi de aproximadamente 92.901, o que demonstra equilíbrio em relação ao ano de 2014, no qual foram registradas 90.369 demanda.
- Já em 2016, mesmo após a entrada em vigor da RN nº 388/2015, o número de reclamações registradas foi de 89.131, o que demonstra a continuidade do equilíbrio entre o número de demandas registradas ao longo dos últimos anos.
- É importante considerar que, ao longo deste período, houve variação no número de beneficiários na saúde suplementar, o que não impactou nas reclamações registradas.

Introdução – Dados do setor

Impacto do valor atípico no total de demandas – ano 2015

Operadora	Média Beneficiários	Total de Demandas	Varição do nº de demandas da Unimed Paulista em relação as demais
UNIMED PAULISTANA SOCIEDADE COOPERATIVA DE TRABALHO MÉDICO	632.647	9295	
Operadora 1	644.421	1196	677%
Operadora 2	570.175	828	1023%
Operadora 3	644.258	376	2372%
Operadora 4	580.046	361	2475%

Comparativo Demandas 2015



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização e SIB

Introdução – Principais atividades realizadas

Principais atividades realizadas no âmbito dos Debates Fiscalizatórios:

1. Realização de encontros internos e externos para debater o aprimoramento e a evolução do processo de fiscalização.
2. Envio de ofício aos principais órgãos e entidades, com atribuições regulatórias/fiscalizatórias, do poder executivo federal com perguntas sobre o seu atuar regulatório/fiscalizatório (*benchmarking*).
3. Criação do GT-Debates Fiscalizatórios

Debates Fiscalizatórios – Histórico dos encontros

Histórico dos encontros:

- *05/10/16 – Reunião Interna – Servidores da DIFIS*
- *18/10/16 – Reunião Interna – Servidores da DIFIS*
- *25/10/16 – Reunião Interna – Servidores da ANS*
- *10/11/16 – Reunião Interna – Servidores da ANS*
- *29/11/16 – Reunião Externa – Representantes dos principais segmentos do mercado de saúde suplementar*

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições das reuniões internas

Resumo das contribuições das Reuniões Internas:

- Fiscalização indutora de boas práticas
- Identificação de práticas regionais, com atuação no foco do problema para mediar e corrigir
- Separação de demandas que atingem diretamente o beneficiário
- Indicadores baseados em padrões
- Instrumentos rápidos de ação
- Padrão OCDE de AIR
- Mediação ativa como alternativa à regulação punitiva
- Operadora em evento sentinela (mecanismo BACEN)
- Não haver sobreposição de medidas regulatórias

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições da Reunião Externa:

➤ **Operadoras**

- Proporcionalidade e razoabilidade nos valores das multas
- Falta de efetividade da multas
- Diferenciação para operadoras de autogestão
- Participação das operadoras nos entendimentos DIFIS
- Criação de norma com faixas de gravidade e escalonamento de multas
- Críticas à apuração individual
- Alteração da RN 124
- Utilização do estoque de multas para expansão da rede

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições da Reunião Externa:

➤ **Orgãos de defesa do consumidor**

- Utilização de dados do Judiciário para aplicação de multas
- Estudo sobre práticas regulatórias
- Promover educação para o consumo
- Fiscalização dura, porém clara, justa e eficaz
- Transformação de multa em obrigação de fazer
- Possibilidade de pagamento de multa em outro meio diverso do dinheiro, com objetivo de melhora na prestação do serviço
- Proporcionalidade da multa

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições encaminhadas por e-mail:

➤ **Federação das Cooperativas Médicas do Rio Grande do Sul**

- Fim da apuração individual; Condutas individuais restritas à NIP: apenas práticas reiteradas e com impacto na coletividade de usuários gerariam processo sancionador
- Análise de questões técnicas apenas por servidores concursados (temporários não)
- Proporcionalidade das multas e diferenciação entre infrações individuais e coletivas (as multas acabam sendo pagas pelos beneficiários)
- Penas alternativas
- Descumprimento pela ANS de decisões judiciais reiteradas (não foi citado nenhum exemplo)
- Agilizar cópia de processos para defesa
- TCAC como instrumento educador de conduta
- Impulsionar núcleos regionais

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições encaminhadas por e-mail:

➤ **Unimed Brasil**

- Abertura de NIP somente com protocolo
- Proporcionalidade entre o valor da multa e a infração (alteração da RN 124)
- Base de cálculo da multa deve ser o valor do procedimento
- Eficácia do TCAC: não questionar áreas sobre informações periódicas
- Banco de dados públicos com perguntas e respostas, para unificar posicionamentos dos núcleos, evitando autuações sem razoabilidade e contraditórias (como um FAQ)
- Contradição entre prazo de defesa da RN 388 x RN 408 (que tem prazo maior)
- Alteração do prazo para reparação posterior para 30 dias úteis
- Punições por envio de informações decorrentes de falha de aplicativo – revisão de representação
- Revisão do programa de conformidade regulatória (para fins específicos de fiscalização)
- Conversão de multas em medidas que favoreçam os beneficiários
- Revisão da RVE em casos de engano justificável ou cobrança de boa-fé

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições encaminhadas por e-mail:

➤ **Associação das Administradoras de Benefícios - ANAB**

- Necessidade de unificação das decisões dos núcleos
- Disseminação de decisões judiciais sobre temas regulatórios
- Dosimetria das multas (Revisão da RN 124)
- Requerimentos de fiscais com as justificativas
- Ampliação do prazo de resposta da NIP não assistencial
- Revisão do TCAC
- Reavaliação do significado do crescente aumento de multas aplicadas

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições encaminhadas por e-mail:

➤ **SINOG**

- Desproporcionalidade da multa em relação à capacidade financeira do segmento.
- Uma única multa representa 4900 contraprestações pecuniárias de plano odontológico.
- 112 operadoras ou mais da metade daquelas que possuem beneficiários registrados tem menos de 4900 beneficiários, ou seja, o faturamento total mensal de todas essas empresas é inferior ao valor médio de uma única multa.
- A multa média de R\$ 91.500,00 no setor como um todo, inclusive planos médico-hospitalares, é apenas 24% maior do que a registrada nas odontológicas de grupo. Enquanto isso, o ticket médio de R\$ 263,60 para uma operadora médico-hospitalar é 1.635% ou 17 vezes maior do que o ticket médio do plano odontológico que é R\$ 15,19.
- Criação de fatores de compatibilização específicos para o segmento de planos odontológicos.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições da reunião externa

Resumo das contribuições encaminhadas por e-mail:

➤ **SINOG (continuação)**

- Apesar da Lei dizer que a multa será fixada e aplicada pela ANS de acordo com o porte econômico da operadora ou prestadora de serviço e a gravidade da infração, a RN 124 prevê o total de beneficiários par aplicação da multa, mas não considerou o porte econômico.
- Revisão da RN 124, com a criação de regras de compatibilização de penalidades, que considere a segmentação da operadora.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **ANATEL**

- Está revisando seu atuar fiscalizatório, visando maior objetividade e aprimoramento dos mecanismos de priorização das ações, com foco e orientação por resultados – diferentes níveis de intervenção e incentivo, conforme o comportamento do regulado
- Fases da fiscalização: (a) análise documental e processual do cumprimento de obrigações, chamada acompanhamento; (b) inspeção *in loco*, chamada fiscalização e (c) controle das obrigações, que corresponde ao processo de apuração de indícios de infração e eventual sancionamento.
- Busca ir além do mero caráter sancionador, por meio de obrigações de fazer, TCACs e medidas educativas

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **ANATEL (continuação):**

- Metodologia de dosimetria da sanção pecuniária é elaborada a depender das obrigações e podem levar em consideração diferentes critérios, como avaliação da capacidade econômica do infrator (como receita operacional do ano anterior), população ou IDH do município onde ocorreu a infração, quantidade de consumidores afetados, etc.
- No cálculo do valor base da multa devem ser considerados: (a) quantidade de usuários afetados; (b) período de duração da infração; (c) situação econômica e financeira do infrator, em especial sua capacidade de geração de receitas e seu patrimônio; (d) proporcionalidade entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção e (e) vulto de vantagem auferida, direta ou indiretamente, pelo infrator.
- Em 2015, 4 milhões de reclamações. Não tratam individualmente, mas usam como insumo.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **ANATEL (continuação):**

- Usa mediação, arbitragem administrativa e reclamação administrativa
- TCACs são previamente submetidos ao TCU
- Diretrizes de Fiscalização (DF), Plano Anual de Fiscalização (PAF) e Plano Operacional de Fiscalização (POF).
- As diretrizes são formuladas pela Superintendência de Fiscalização, em interação com os demais órgãos da agência, para submissão ao Conselho Diretor para aprovação.
- Tem, ainda, a função precípua de estabelecer o direcionamento da fiscalização, alinhando recursos e esforços com objetivos e metas institucionais e, como objetivo, tratar demandas coletivamente.
- O Ministério também participa, como órgão demandante.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **ANATEL (continuação):**

- O PAF leva em consideração, dentre outros, os seguintes aspectos: (a) as prioridades estabelecidas nas diretrizes; (b) os custos das ações; (c) os benefícios para a sociedade; (d) os recursos disponíveis e (e) os riscos que a ausência de fiscalização podem acarretar.
- O POF é o documento que detalha as informações operacionais que são aquelas que permitem ou subsidiam a execução das demandas de fiscalização.
- Reclamações formalizadas por consumidores são usadas como subsídios das atividades finalísticas da agência, de modo que a administração leve em consideração o universo das reclamações em conjunto e não cada uma delas individualmente.
- Número de reclamações registradas é usado para composição de alguns indicadores de qualidade, bem como para o Índice de Desempenho no Atendimento - IDA

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **ANATEL (continuação):**

- Não adota faixa ou patamar por descumprimento regulatório
- Conta com 269 agentes de fiscalização e mais 141 que atuam parcialmente na atividade. Total de 410 servidores, que representam 26% do total do quadro.
- Adota protocolo obrigatório

➤ **BACEN**

- Área de fiscalização é composta por cinco unidades, que são representadas por: (a) supervisão prudencial dos bancos; (b) supervisão – prudencial - de cooperativas e instituições não bancárias; (c) supervisão de conduta, que inclui prevenção à lavagem de dinheiro; (d) monitoramento do sistema financeiro e (e) gestão estratégica, integração e suporte da fiscalização.
- Foco na fiscalização preventiva, mas há atuação reativa.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **BACEN (continuação)**

- Atividades fiscalizatórias são divididas em inspeção, acompanhamento e sistema de avaliação de riscos e controles.
- Inspeção: avaliação da situação econômico-financeira, gestão, observância da legislação e regulamentação, tem como objetivo identificação de riscos.
- Instrumentos prudenciais preventivos e punitivos: (a) medidas prudenciais preventivas; (b) exigência de plano de solução ou regularização; (c) medidas cautelares; (d) lavratura de termo de comparecimento e (e) processo administrativo punitivo.
- Há limitação de 25% do padrão mínimo de capital realizado ou patrimônio líquido ajustado para administradores de consórcios.
- Instituições que serão submetidas a ações de supervisão e quais ações serão executadas em cada instituição são definidas no planejamento para o ano seguinte, com base em diversas fontes. Esse planejamento é aprovado pelas instâncias superiores do BACEN

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **BACEN (continuação)**

- Atuação da fiscalização se dá a partir de análises agregadas.
- Não há tolerância quanto às inconformidades.
- Contam com 890 servidores, que representam 21,57% do total do quadro.

➤ **Receita Federal do Brasil**

- Na maioria dos casos, é realizada fiscalização reativa/sancionadora. A proativa/preventiva visa principalmente combater planejamentos tributários abusivos, em operações específicas de alguns setores econômicos e porte de contribuintes.
- Fiscalização reativa/sancionadora: a partir dos setores de seleção e programação, são identificados contribuintes que possuem indícios de não cumprimento da legislação tributária.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **Receita Federal do Brasil (continuação)**

- Há atuação da fiscalização para estimular o cumprimento espontâneo da obrigação tributária pelos contribuintes, as chamadas malhas fiscais, que, por meio de envio de cartas/alertas, a receita espera que o contribuinte identifique a falta cometida e se autorregulamente.
- Havendo indícios de crimes nas infrações identificadas, é formalizado o envio ao Ministério Público.
- Não existe a figura de solução consensual.
- Não há TCAC.
- Há acompanhamento sistemático dos contribuintes de maior representatividade na arrecadação, com o objetivo de prevenir possíveis equívocos no cumprimento de suas obrigações tributárias.
- Não há tolerância às inconformidades.
- 2.023 auditores na fiscalização, de um total no quadro de 10.000.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ CADE

- Função repressiva do CADE: (a) procedimento preparatório de inquérito administrativo, para apuração de infrações à ordem econômica; (b) inquérito administrativo para apuração de infrações à ordem econômica e (c) processo administrativo, para imposição de sanções.
- Penas do CADE (arts. 37 e 38 da Lei 12529/11), por tipo de infrator: (a) empresas – multa de 0,1% a 20% do valor do faturamento bruto da empresa, grupo ou conglomerado, obtido no último ano de exercício anterior à instauração do processo administrativo, a qual nunca será inferior à vantagem auferida, quando possível sua estimação; (b) demais Pessoas Jurídicas e Físicas – multa entre 50 mil a 2 bilhões de reais; (c) administrador direta ou indiretamente, quando provada a culpa – multa de 1% a 20% daquela aplicada à empresa.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ **CADE (continuação)**

- Outras penas do CADE: (a) publicação é paga pelo infrator, em meia página de jornal indicado na decisão, por 2 dias seguidos, de 1 a 3 semanas consecutivas; (b) proibição de contratar com instituições financeiras oficiais e participar de licitação; (c) inscrição no cadastro nacional de defesa do consumidor; (d) recomendação aos órgãos públicos para que: i. seja concedida licença compulsória do direito de propriedade intelectual de titularidade do infrator, quando cabível; ii. não seja concedido ao infrator parcelamento de tributos federais por ele devidos ou para que sejam cancelados, no todo ou em parte, incentivos fiscais ou subsídios públicos; iii. cisão de sociedade, transferência de controle societário, venda de ativos ou cessação parcial da atividade; iv. proibição de exercer o comércio em nome próprio ou como representante de PJ, por até 5 anos e v. qualquer outro ato ou providência necessários para eliminação dos efeitos nocivos à ordem econômica.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ CADE (continuação)

- Na aplicação da pena são levados em consideração os seguintes critérios: (a) gravidade da infração; (b) boa-fé do infrator; (c) vantagem auferida ou pretendida pelo infrator; (d) consumação ou não da infração; (e) grau de lesão ou perigo de lesão à livre concorrência, à economia nacional, aos consumidores ou a terceiros; (f) efeitos econômicos negativos produzidos no mercado e (g) situação econômica do infrator e (h) reincidência.
- Há termo de compromisso de cessação de conduta e Acordo de leniência.
- Em processos de concentração econômica, há acordo em controle de concentração.
- Não há tolerância às inconformidades regulatórias

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ ANP

- Há fiscalização em todos os elos da cadeia de valor da indústria do petróleo.
- As ações podem ser reativas ou preventivas (essas em cumprimento, geralmente, ao planejamento feito pelas áreas técnicas).
- Processo sancionador e multas.
- Dosimetria da pena segue os parâmetros da Lei 9847/99 (capacidade econômica do infrator, vantagem auferida, gravidade da infração e antecedentes).
- Não há mecanismos de solução consensual, mas há especificidades técnicas distintas no caso (com previsão, por exemplo, de reunião de conciliação e outras). Não há depois de lavrado AI.
- Não há ato normativo regulamentando TAC, mas eles podem ser utilizados (exemplos no documento).

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ ANP (continuação)

- Há medida reparadora de conduta – MRC, que pode ser aplicada no decorrer da ação ou conceder prazo de 5 dias para que sejam reparadas irregularidades de pequeno potencial ofensivo ao consumidor.
- Elaboração do planejamento de ação de fiscalização, além de estudos internos de mercado, usando diversos vetores de inteligência, tais como indicações do programa de monitoramento da qualidade de combustíveis, denúncias captadas pelo centro de relações com o consumidor, indicações de MP e de autoridades públicas e judiciais. Trabalha-se, ainda, com denúncias dos próprios agentes econômicos.
- Utiliza equipe multidisciplinar nas ações de fiscalização.
- Demandas individuais são utilizadas como insumo.
- No *downstream*, as reclamações e denúncias são sempre verificadas *in loco*, sem aviso prévio ao agente econômico denunciado.

Debates Fiscalizatórios – Resumo das contribuições em resposta aos ofícios de *benchmarking*

Resumo das contribuições encaminhadas em resposta aos ofícios de *benchmarking*:

➤ ANP (continuação)

- Toda fiscalização de campo é precedida de ordem de serviço, na qual a autoridade superior designa um servidor e uma tarefa específica para ser cumprida fora da agência.
- As boas práticas da indústria do petróleo estão inseridas como diretrizes do contrato de concessão e da regulamentação da ANP.
- Não há tolerância às inconformidades regulatórias, contudo há mecanismos regulatórios por meio dos quais pode ser concedido ao regulado um prazo para o saneamento das não conformidades identificadas em ação de fiscalização (não aplicável para desconformidades críticas).

Ideias para um novo sistema regulatório de fiscalização



Fiscalização por faixa de desempenho

- Acompanhamento de desempenho através dos dados e monitoramentos já produzidos pela ANS

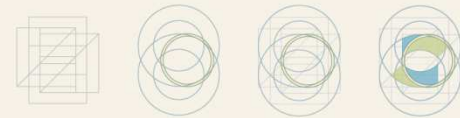
Ex. Indicador de Fiscalização, IDSS, TISS, Monitoramento da Garantia de Atendimento, etc.

- Enquadramento das Operadoras em faixas de desempenho

Escalonamento de ações, medidas e sanções conforme o enquadramento na faixa. (Consagração da isonomia e proporcionalidade)

Fiscalização indutora de boas práticas

- Atuação integrada entre as diretorias e órgãos da ANS
- Ações repressivas/punitivas concentradas nos casos de graves desenquadramentos
- Efetivo e concreto retorno ao beneficiário e à sociedade



PROGRAMA DE FISCALIZAÇÃO POR NÍVEL DE SERVIÇO - PFNS

OBJETIVO

Estimular as Operadoras de Planos Privados de Assistência à Saúde – Ops a alcançarem nível de serviço adequado, assim entendido aquele que alcance os melhores resultados nos indicadores de qualidade divulgados pela ANS, estabelecendo, para tanto, critérios de enquadramento e graus de conformidade, aplicando-se os correlatos incentivos.

INSUMOS

Critérios de aferição do nível de serviço e aferição da conformidade regulatória-fiscalizatória

Indicador de Fiscalização

- Enquadramento nas faixas 0 ou 1 no último ciclo de fiscalização apurado = ótimo;
- Enquadramento na faixa 2 no último ciclo de fiscalização apurado = bom;
- Enquadramento na faixa 3 no último ciclo de fiscalização apurado = tolerável;

Programa de Qualificação da Saúde Suplementar (IDSS):

- IDSS > 0,80 = ótimo;
- IDSS > 0,60 < 0,79 = bom.

Referência: Último índice divulgado

Índice de Reclamações

- Índice Geral de Reclamações – IGR:
 - a) média inferior, entre 10% e 20%, ao índice geral das demais Operadoras do porte = ótimo;
 - b) média inferior, menor que 10%, ao índice geral das demais Operadoras do porte = bom;
- Percentual de Finalização Assistencial – PFA:
 - a) média superior em mais de 10% ao índice geral das demais Operadoras do porte = ótimo;
 - b) média superior em até 10% ao índice geral das demais Operadoras do porte = bom;
- Índice de Abertura de Processo Administrativo – IAP:
 - a) média inferior em mais de 10% ao índice geral das demais Operadoras do porte = ótimo;
 - b) média inferior em até 10% ao índice geral das demais Operadoras do porte = bom;

Obs. O paradigma será o resultado obtido no período anterior ao apurado.

Acompanhamento e Avaliação da Garantia de Atendimento dos Beneficiários pelas Operadoras

- Enquadramento nas faixas 0 ou 1 em todos os 04 ciclos de monitoramento relativos ao ano anterior ao apurado = ótimo;
- Enquadramento nas faixas 0 e 1 em 3 dos 4 ciclos de monitoramento relativos ao ano anterior ao apurado = redução de bom;
- Enquadramento nas faixas 0 e 1 em 2 dos 4 ciclos de monitoramento relativos ao ano anterior ao apurado = desconto de razoável

Premissa: Não pode ter tido produto suspenso no ano anterior, em qualquer ciclo.

Monitoramento do Risco Assistencial

- Enquadramento em risco baixo nos 4 ciclos do ano anterior ao apurado = ótimo;
- Enquadramento em risco baixo em 3 dos 4 ciclos do ano anterior ao apurado = bom;
- Enquadramento em risco baixo em 2 dos 4 ciclos do ano anterior ao apurado = razoável;
- Não enquadramento no risco moderado ou alto em qualquer dos ciclos do ano anterior ao do apurado: tolerável.

Premissa: Não pode ter tido produto suspenso no ano anterior, em qualquer ciclo.

Dos critérios de dosimetria

- A combinação dos graus obtidos em cada um dos indicadores representará o grau de conformidade da operadora, a partir do que:
 - a) Serão deflagradas ações fiscalizatórias de menor ou maior intensidade;
 - b) Através de mecanismos que permitirão, em menor ou maior medida, a correção das irregularidades;
 - c) Que poderão resultar na aplicação de penalidades de menor ou mais intensidade.

Fatores adicionais que podem ser considerados para fins de atenuação das medidas e penalidades

- Disponibilizar e efetivamente comercializar produtos individuais durante todo o ano anterior à apuração, comprovado através de inclusão de tais contratos no SIB;
- Investimento de ao menos 0,5% de seu faturamento no Operação de Plano de Saúde;
 - Entende-se como investimentos a aquisição de bens móveis ou imóveis utilizados no atendimento aos beneficiários, a aquisição de software, o investimento em capital humano (ex. políticas de treinamento e desenvolvimento, capacitação técnica, padronização nos padrões de atendimento, dentre outros) e a ampliação ou as benfeitorias em bens de propriedade do grupo utilizados no atendimento;
 - O percentual de investimento pode abarcar todo o grupo econômico, abrangendo a operadora ou o mantenedor da entidade de autogestão, ou seu controlador, direto ou indireto, ou a pessoa jurídica controlada, direta ou indiretamente, pela própria operadora ou pelo controlador, direto ou indireto, da operadora.

Obrigado!



Disque ANS
0800 701 9656



Central de
Atendimento
www.ans.gov.br



Atendimento pessoal
12 Núcleos da ANS.
Acesse o portal e
confira os endereços.



Atendimento
exclusivo para
deficientes auditivos
0800 021 2105



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



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



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



Ministério da
Saúde

