



Debates Fiscalizatórios

Novo Modelo de Fiscalização da ANS

Simone Parré
Gerente jurídica Abramge

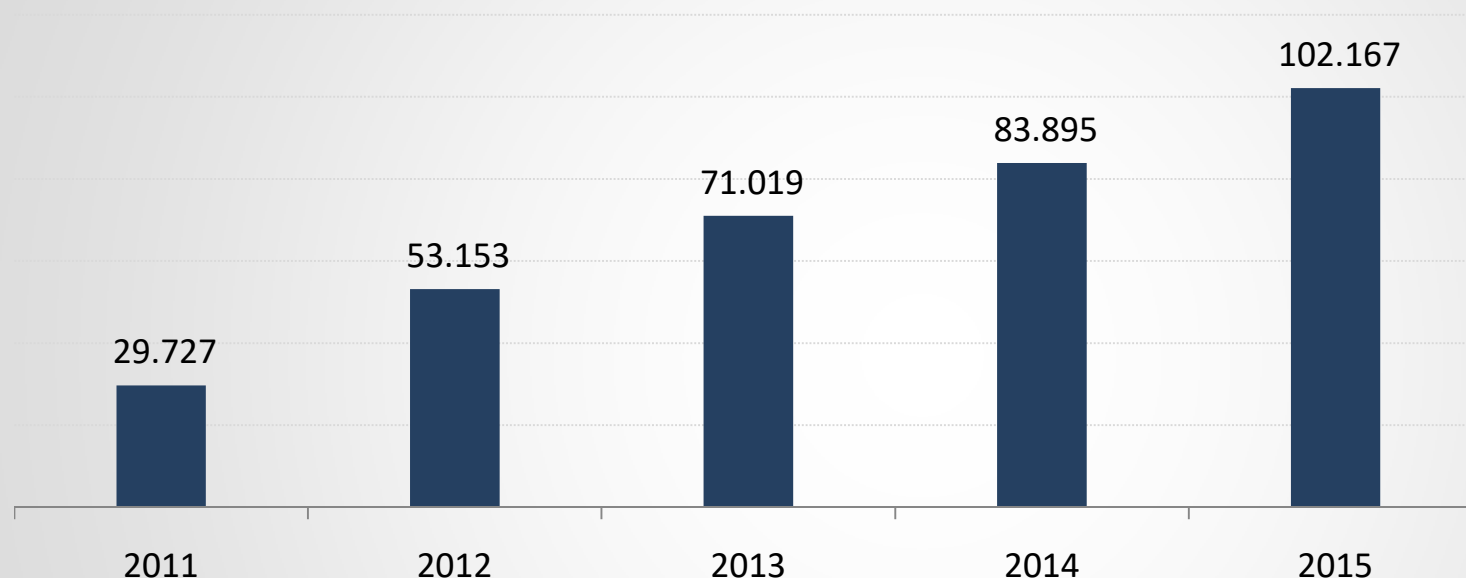
A black and white photograph of a man in a dark suit, white shirt, and dark tie. He is holding binoculars to his eyes and looking upwards. The image is semi-transparent, serving as a background for the text.

Panorama Geral

Panorama Geral

Demandas NIP

Volume total recepcionado pela ANS

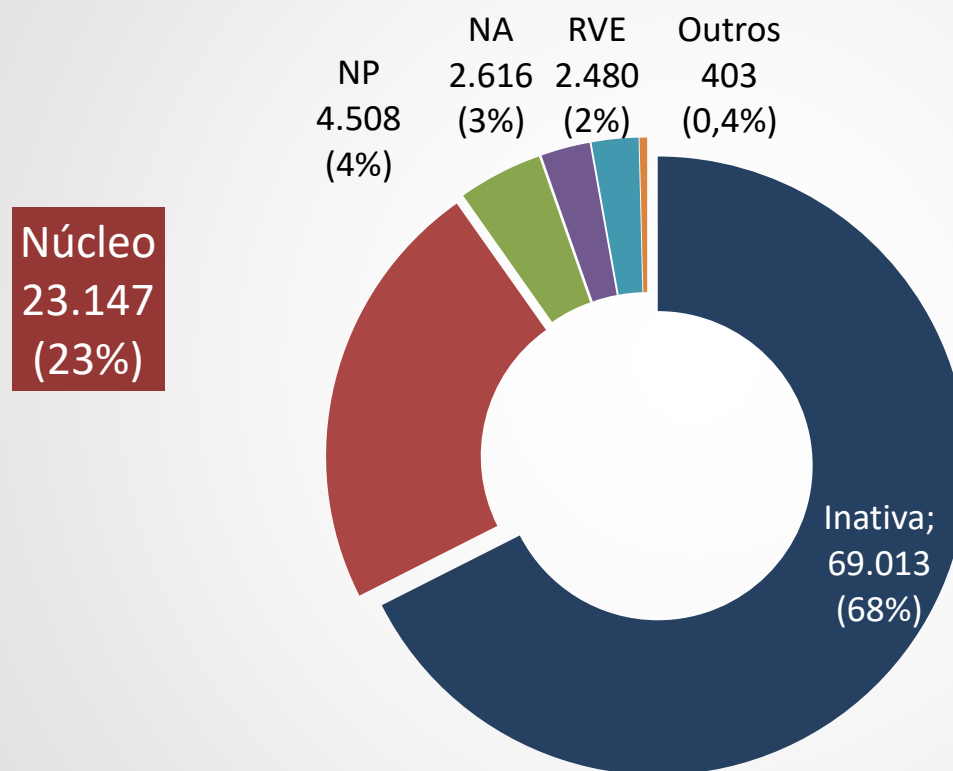


- Volume de demandas ainda é crescente; lembrando que são 102 mil demandas em um universo de mais de 70 milhões de beneficiários.
- Não existe demanda 0, ou seja, enquanto houver o canal de reclamação junto a ANS e os 70 milhões de beneficiários no setor, sempre haverá registro de novas demandas.

Panorama Geral

Demandas NIP - 2015

Por tipo de desfecho

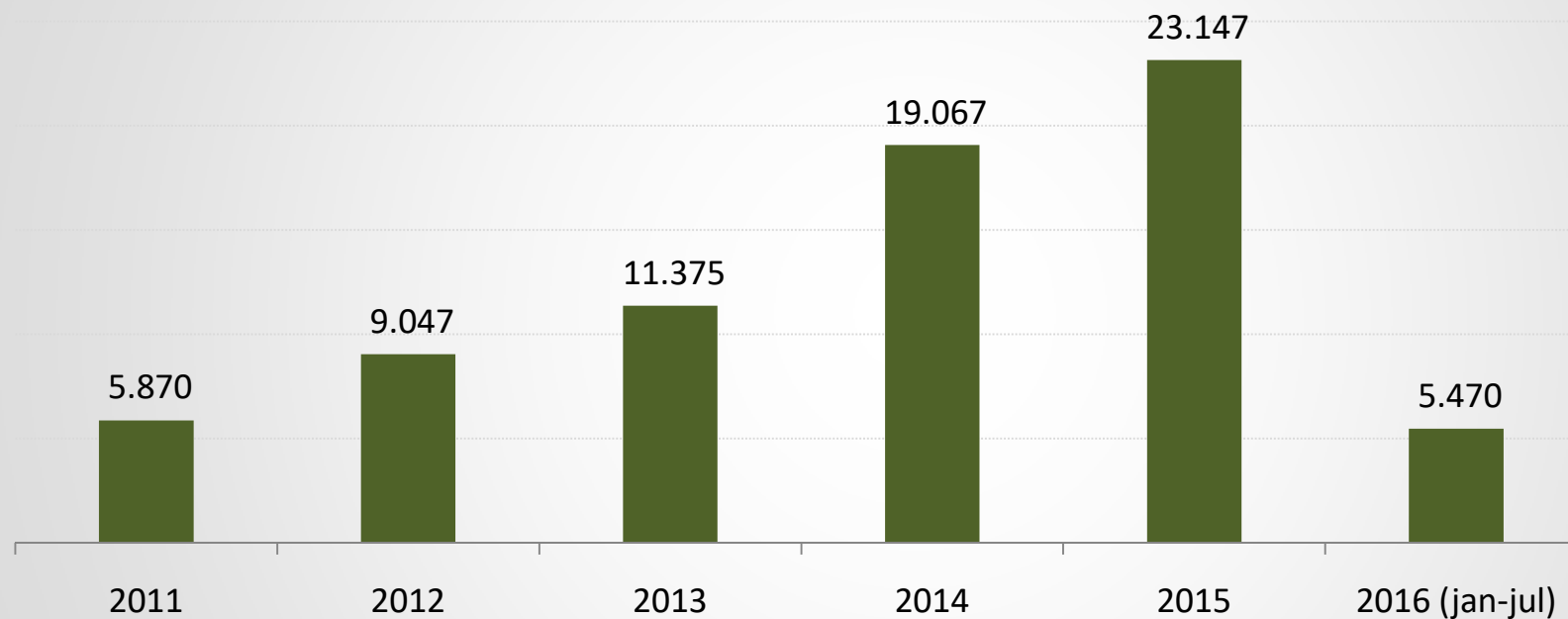


- A maioria das NIPs abertas são inativadas;
- O segundo principal desfecho é o encaminhamento para núcleo e posterior abertura de processo administrativo (estas são o foco da proposta) .

Panorama Geral

Demandas NIP

Quantidade de demandas encaminhadas para núcleo



- O número de demandas encaminhadas para núcleo cresceu continuamente até 2015, o que evidencia possível ineficácia da política de atuação.

The image features a central silhouette of a person in a suit standing on a wooden plank floor, looking towards a large, glowing circular light source. The background is dark and filled with various white icons representing technology, business, and communication, such as a laptop, smartphone, bar chart, envelope, and Wi-Fi symbol. The overall aesthetic is modern and professional.

REVISÃO DO MODELO DE FISCALIZAÇÃO

Novo modelo de fiscalização ANS

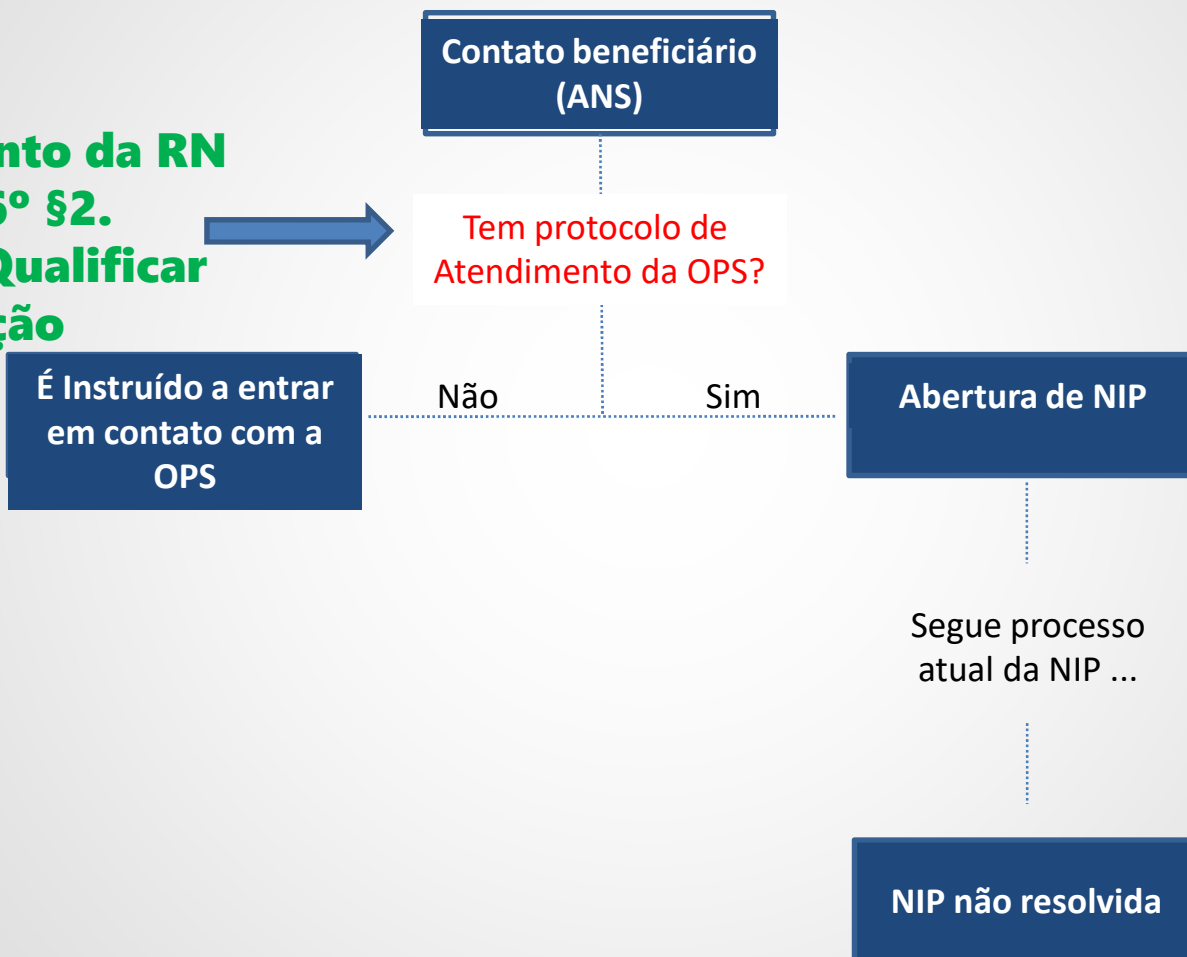
Proposta incorpora contribuições internas da ANS (apresentadas)

Princípios:

- o foco na regulação por indução: com indicação clara sobre qual falha deve ser corrigida pela operadora;
- a utilização do aparato regulatório para solucionar problemas estruturais, que geram prejuízo ao conjunto de beneficiários;
- Utilização de método e indicadores para identificar padrões e condutas;
- a reclamação individual continua atendida pela ANS (NIP é mantida);
- Utilização das NIP's no processo fiscalizatório, como instrumento para identificar a falha no processo e induzir a sua correção;
- A proposta objetiva reduzir a quantidade e aumentar a qualidade dos processos administrativos – Maior efetividade.

Novo modelo de fiscalização ANS

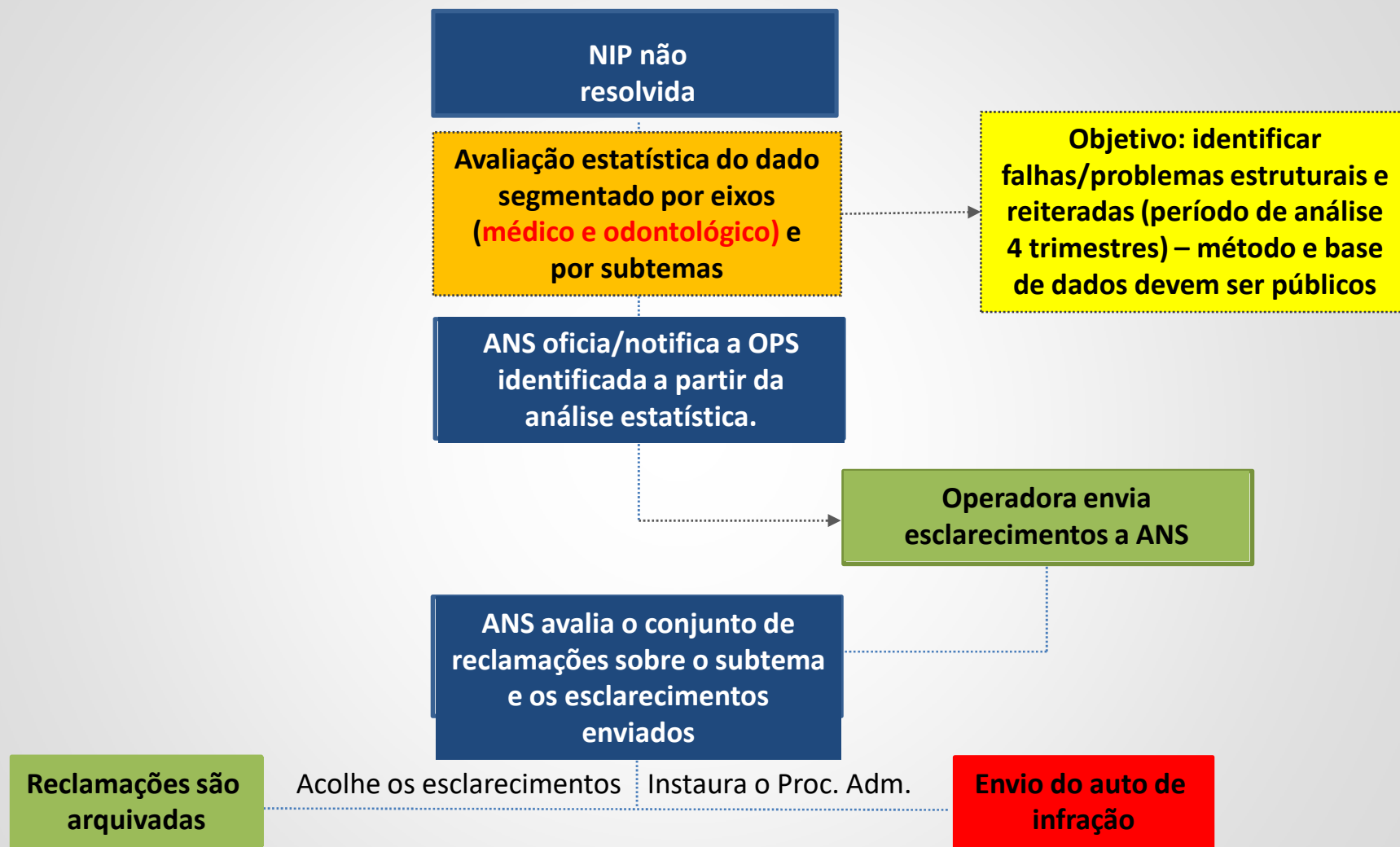
Cumprimento da RN 388 – art. 6º §2.
Objetivo: Qualificar a Reclamação



Novo modelo de fiscalização ANS

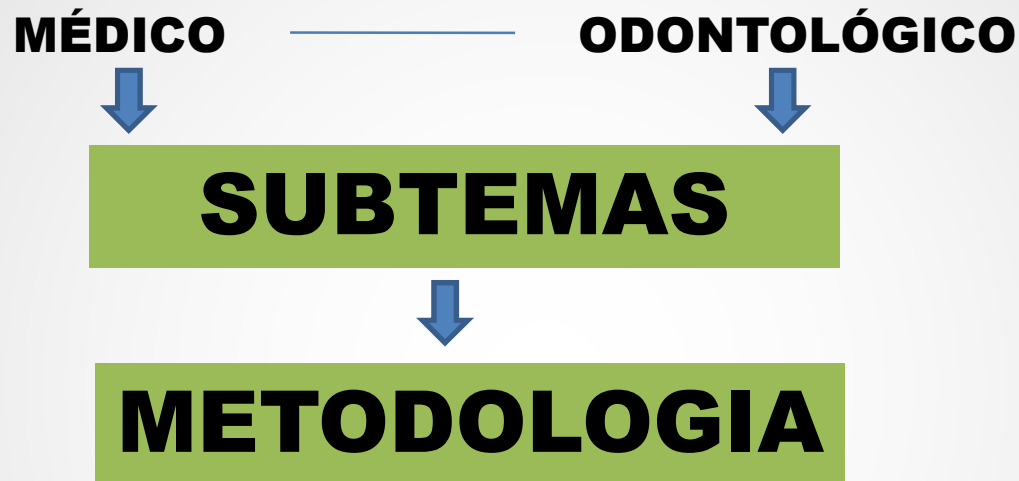
- Através do novo modelo, as reclamações serão recepcionadas pela ANS de forma QUALIFICADAS (demandas que realmente não foram atendidas pelas operadoras) através da exigência do protocolo, nos termos do disposto no artigo 6º § 2º da RN 388/2015. Ex. ANATEL exige que o consumidor apresente o protocolo fornecido pela operadora de telefonia para o registro da reclamação;
- Quando o beneficiário não possuir o protocolo, o atendente deverá orientá-lo a entrar em contato com a operadora;
- Apresentando o protocolo registra-se a NIP (* é importante destacar que para o novo modelo de fiscalização, as NIP's deverão ser registradas considerando a natureza do produto: médico e odontológico);
- Uma vez registrada a NIP, ela segue o curso normal previsto na RN 388, com a possibilidade de RVE;
- As NIP's não resolvidas que originariamente seriam encaminhadas para o Núcleo de Fiscalização serão computadas para o novo modelo de fiscalização.

Novo modelo de fiscalização ANS



Novo modelo de fiscalização ANS

AS NIP'S não resolvidas serão separadas por dois eixos:



Objetivo é identificar falhas estruturais e desvios de conduta reiterados. A fiscalização deve ser indutora de boas práticas pelas OPS.

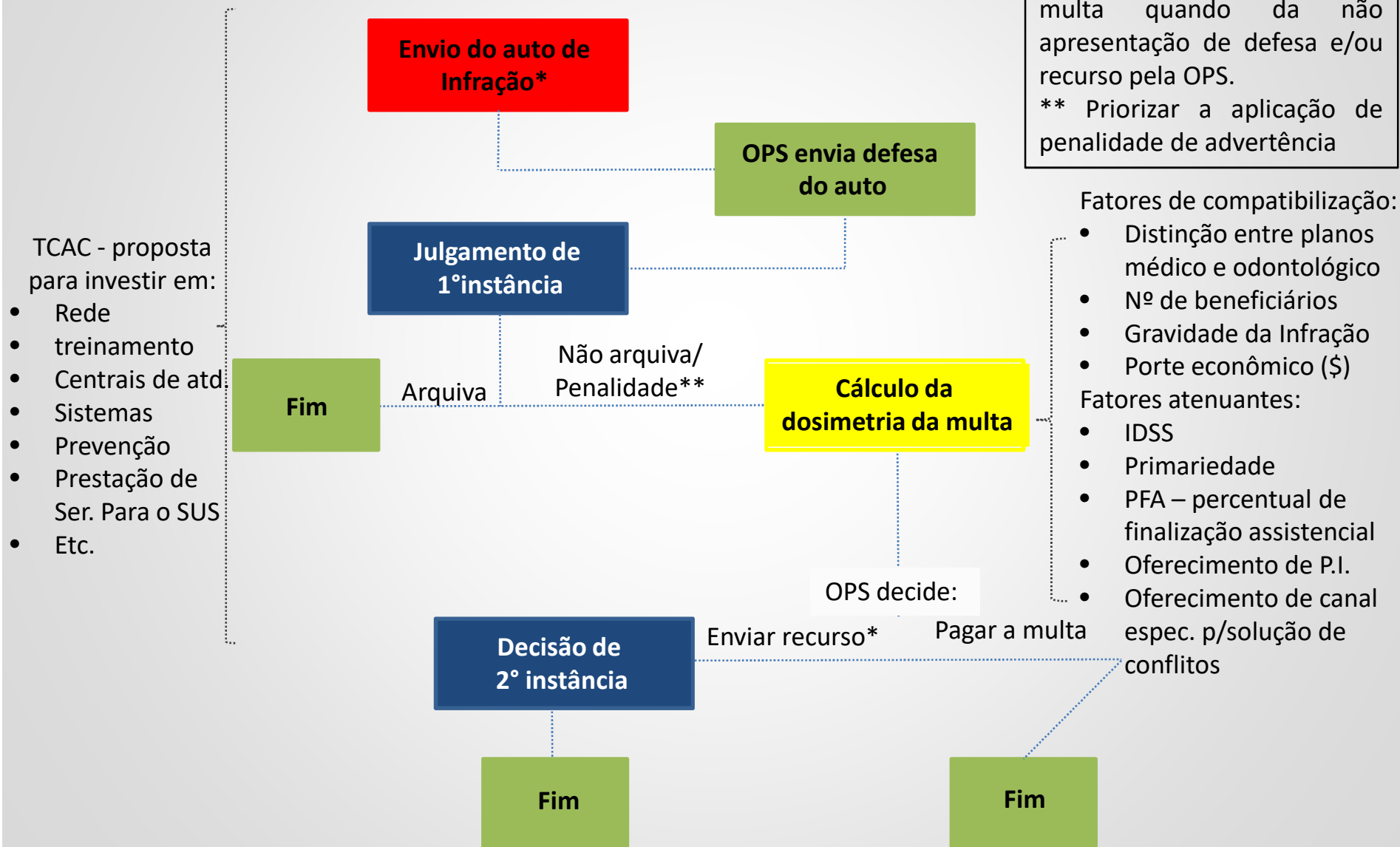
A análise será comparativa e em ciclos de 4 trimestres. Por ex. Se for identificado o desvio de conduta em 3 dos 4 trimestres a operadora será notificada para que apresente esclarecimentos sobre aquele problema detectado no prazo de 30 dias.

A ANS analisa o conjunto de demandas e os esclarecimentos apresentados e poderá acolher os argumentos e arquivar a demanda ou rejeitar os argumentos e instaurar o processo administrativo.

Novo modelo de fiscalização ANS

* Os descontos de 40% e 20% continuariam a ser aplicados nos casos de pagamento de multa quando da não apresentação de defesa e/ou recurso pela OPS.

** Priorizar a aplicação de penalidade de advertência



Novo modelo de fiscalização ANS

- Lavrado o auto de infração, a operadora deverá apresentar a defesa administrativa com a possibilidade de ampla dilação probatória;
- Julgada a defesa, a ANS poderá arquivar a demanda por não procedência do auto ou se entender que a infração é procedente aplicar a penalidade pelo “conjunto da obra”;
- PRIORIZAR A APLICAÇÃO DA PENALIDADE DE ADVERTÊNCIA (reavaliar as hipóteses de aplicação da penalidade – art. 5º da RN 124/2006 fixando critérios com menor subjetividade);
- Em caso de aplicação de multa, a DOSIMETRIA DA PENA deverá considerar fatores de compatibilização, atenuantes e agravantes. Os fatores de compatibilização devem levar em conta : se as infrações são originadas de um produto médico ou odontológico, a gravidade da infração; o porte econômico nº de beneficiários atingidos. Os atenuantes devem considerar: a primariedade, o IDSS, o percentual de finalização assistencial; o oferecimento de planos individuais; o oferecimento de canal específico para a solução de conflitos (Portaria nº 07 do Senacon);
- Permanece a possibilidade de descontos de 40% e 20% nos casos em que a operadora opta em não apresentar a defesa ou recurso, conforme o caso, e de 80% nos casos de reparação posterior.

Novo modelo de fiscalização ANS

- Em caso de apresentação de Recurso para a Diretoria Colegiada, o **EFEITO SUSPENSIVO** deverá, não só obstar a possibilidade de execução da multa imposta, como também, **impedirá a incidência da atualização monetária pela SELIC e da aplicação da multa prevista no artigo 37-A da Lei nº 10.522/2002.** A correção e a multa só passará a incidir após a confirmação da penalidade pelo órgão colegiado, e respectivo trânsito em julgado da decisão.
- Durante todo o trâmite do processo administrativo até o trânsito em julgado da decisão, será viabilizada a celebração do TCAC com vistas autorizar a troca da penalidade de multa por investimentos de diversas formas tais como:
 - Ampliação da Rede;
 - Treinamento de Pessoal;
 - Call center;
 - Sistemas de Informação;
 - Programas de Prevenção;
 - Atendimento ao SUS;
 - ETC

Novo modelo de fiscalização ANS

**FISCALIZAÇÃO
PELO NÃO
ENVIO DE
INFORMAÇÕES A
ANS**



Novo modelo de fiscalização ANS

Não envio de informações periódicas à ANS

O processo administrativo continuará sendo instaurado através de representação das Diretorias à DIFIS.

Proposta:

- Oportunizar a reparação da conduta antes da Representação, nos moldes do que era previsto na RN 48/2003 (com redação RN nº 142/2006);
- Priorizar a aplicação da pena de advertência em caso de atraso no envio da informação periódica, principalmente para aqueles casos de primariedade (o que foi prejudicado após a publicação da RN 343, principalmente por conta do entendimento isolado do inciso II do Art. 5º da RN 124 que algumas diretorias tem manifestado);
- O retorno da celebração de TCAC's quando do não envio de informações periódicas (reanálise dos critérios de conveniência e oportunidade por parte do órgão regulador). Esta solução é razoável para casos em que por algum problema estrutural, a operadora tenha incorrido em atrasos frequentes no envio da informação.

Obrigada!



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE PLANOS DE SAÚDE

Rua Treze de Maio, 1.540 - São Paulo - SP
Fone: 55 11 3289.7511
Fax: 55 11 3289.7175

simone.parre@abramge.com.br
www.abramge.com.br