



MECANISMOS ALTERNATIVOS DE RESOLUÇÃO DE CONFLITOS ENTRE OPERADORAS E PRESTADORES DE SERVIÇOS DE ATENÇÃO À SAÚDE

Gerência de Assessoramento Normativo e
Contratualização com Prestadores Diretoria de
Desenvolvimento Setorial - GASNT/DIDES
março 2018

Mecanismos Alternativos de Resolução de Conflitos

Inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos, que oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, entendimento provisório, ou a um acordo dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou desenhado.

Principais mecanismos:

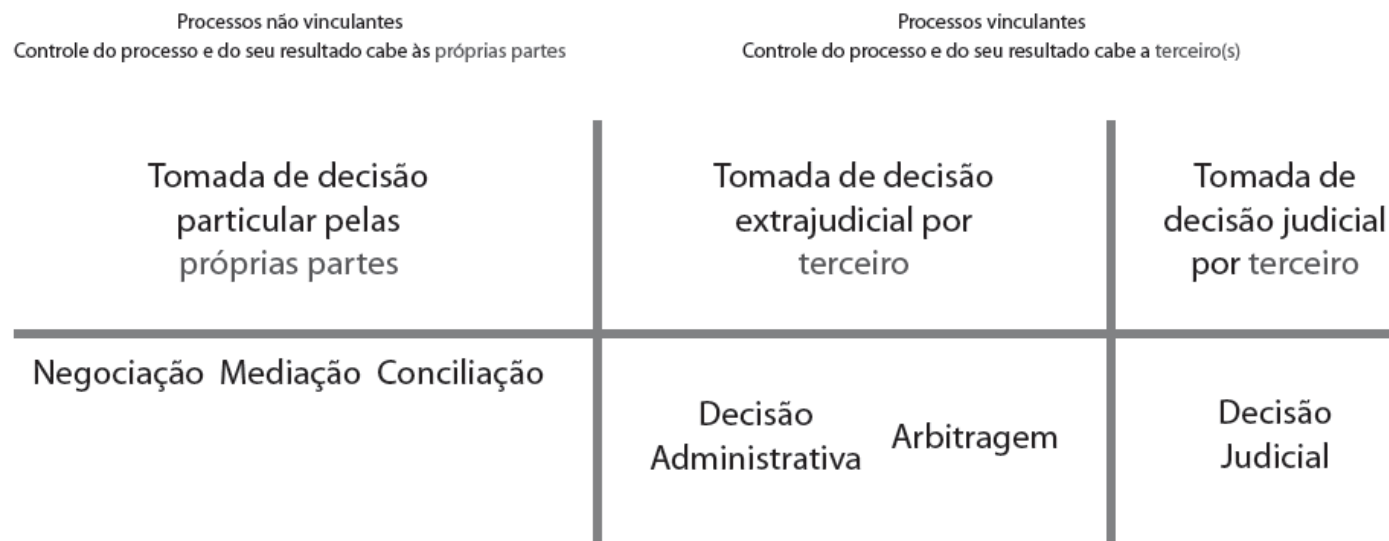
Mediação

Arbitragem

Conciliação



Mediação/Conciliação/Arbitragem



Características intrínsecas

Maior sigilo	Maior publicidade
Maior propensão à preservação de relacionamentos	Maior propensão à solução do conflito como se sendo uma questão pontual
Maior adimplente espontâneo	Maior exequibilidade diante de facilidades relativas à execução forçada
Maior flexibilidade procedimental	Maior rigor com o seguimento de procedimento previamente estabelecido
Maior preocupação com a humanização e sensibilização das partes	Maior desgaste emocional
Maior celeridade	Maior recorribilidade
Maior utilização da linguagem cotidiana das partes/interessados	Maiores custos processuais (ou operacionais)

Fonte: Manual de Mediação Judicial - CNJ



Legislação/Competência ANS

Lei nº 13.140/2015

Dispõe sobre a mediação como meio de solução de controvérsias entre particulares e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública.

Mediação é um método eficaz de resolução de conflitos, bastante difundido em vários países, e com aplicação cada vez mais crescente no Brasil.

Ausência de previsão legal expressa na Lei instituidora da ANS para aplicar Arbitragem.

Conciliação e Mediação independem de previsão legal expressa, podendo ser exercidos no âmbito da competência remanescente da autarquia.



Mediação - Conceitos

Atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia” (Lei nº 13.140/2015, art. 1º).

Poderá funcionar como mediador extrajudicial qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes e seja capacitada para fazer mediação, independentemente de integrar qualquer tipo de conselho, entidade de classe ou associação, ou nele inscrever-se”. (Lei nº 13.140/2015, art. 9º)

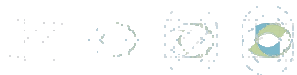


Mediação - Vantagens

A solução é alcançada e construída pelas próprias partes envolvidas - Teoria do ganha-ganha.

Possibilidade de redução significativa da duração do conflito.

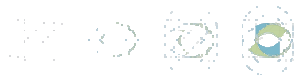
Elimina-se a ideia de que, necessariamente, o conflito produz vencedores e perdedores. A solução é construída pelas próprias partes e reflete a vontade de ambas, inexistindo a figura do vencido



Cenário

Principais dificuldades e queixas

- ✓ Inadimplemento contratual sobre pagamento e reajuste
- ✓ Rescisão em desacordo com o contrato
- ✓ Eminência de descredenciamento caso não consinta com os termos do contrato (Demandas apresentadas por entidades/sociedades/associações, sem a identificação dos prestadores de serviço envolvidos)
- ✓ Dificuldade de negociação na pactuação de cláusula ou definição do reajuste
- ✓ Ausência de resposta da operadora às observações feitas as cláusulas contratuais
- ✓ Cláusula de reajuste não prevê aplicação de 100% do IPCA
- ✓ Negativa de prestadores de serviço em assinar aditivos aos contratos celebrados
- ✓ Suspensão de serviços de prestadores
- ✓ Operadoras alegam superfaturamento, cobrança indevida de procedimentos ou cobrança em duplicidade, envio inadequado da informação/documentação para pagamento



Cenário

Desafios

Grande parte das demandas encaminhadas à ANS por prestadores de serviço, refere-se a questões fora do âmbito de competência da agência, cujo poder fiscalizatório e sancionatório limita-se aos comandos legal e infralegal previstos.

O escopo normativo da ANS não engloba o poder legal para compelir a operadora ou o prestador a cumprir as obrigações estabelecidas no contrato (não tem como atuar no sentido de impedir descredenciamentos, nem impor pagamentos).



Pesquisa sobre contratualização

2016

Participação: 110 Operadoras/311
Prestadores

- Forma/valor do reajuste foi considerado entre os prestadores como principal problema
- Ausência de resposta sobre a proposta contratual foi considerada pelas operadoras como o principal problema



Relatório disponibilizado no site da ANS



Pesquisa sobre contratualização

2017

Participação: 174 Operadoras/390 Prestadores

Livre negociação com alternativa de outra forma de reajuste, quando não houver acordo entre as partes permanece como a forma de reajuste mais frequentemente definida nos contratos.

Quanto a negociação das cláusulas contratuais a maior parte das operadoras entende que atendeu igualmente a ambas as partes e os prestadores entendem que em mais de 50% dos casos atendeu à operadora.



Pesquisa sobre contratualização

Resultados 2017

Principais pontos de desacordo segundo os prestadores

- ✓ Valores dos serviços e procedimentos contratados ou honorários dos prestadores (71,02%)
- ✓ Forma/valor do reajuste anual. Ex.: livre negociação, índice econômico, percentual de índice econômico, etc.(68,41%)
- ✓ Imposição das cláusulas contratuais sem possibilidade de negociação (49,35%)
- ✓ Ausência de resposta da operadora sobre a proposta contratual encaminhada (42,82%)



Pesquisa sobre contratualização

Resultados 2017

Principais pontos de desacordo segundo as operadoras

- ✓ Ausência de resposta do prestador sobre a proposta contratual encaminhada (48,50%)
- ✓ Valores dos serviços e procedimentos contratados ou honorários dos prestadores (47,31%)
- ✓ Forma/valor do reajuste anual. Ex.: livre negociação, índice econômico, percentual de índice econômico, etc. (41,92%)



Perspectivas

Aprofundar a conversa com os atores do mercado no sentido de colher propostas, especialmente, sobre o que os prestadores e operadoras entendem mais necessário/adequado para possível implementação de mediação.

Conhecer as estruturas/plataformas/metodologias utilizadas em outros órgãos e empresas a fim de identificar as peculiaridades do uso destes mecanismos já implementados, bem como estimar o impacto e possibilidade de implementação.

Possibilidade de utilização de plataformas já existentes no Poder Judiciário ou de empresas, fomentar novas estruturas.



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)



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



Ministério da
Saúde

