



CONFEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS  
DE MISERICÓRDIA, HOSPITAIS E  
ENTIDADES FILANTRÓPICAS - CMB



# GT Monitoramento das Garantias de Atendimento

**2ª reunião - 27/1/14**

# ASPECTOS TÉCNICOS

---

## Porte Único

Porte único para todas as operadoras, condicionado necessariamente, às operadoras de até 100 mil beneficiários aplicar um fator multiplicador à medida em função da volatilidade.

A ANS com base em dados deve conferir percentuais mais amplos de enquadramento nas faixas previstas no art. 11 da IN nº 42 às operadoras com menos de 100 mil beneficiários

Problemas identificados:

Elevada volatilidade nas pequenas operadoras, pois um nº pequeno de demandas pode comprometer seu enquadramento.

O atual critério é desigual, porque suspende planos de operadoras com desempenho muito superior e mantém a comercialização outras com desempenho inferior pertencente a portes distintos.

O índice NIP já é ponderado pelo nº de beneficiários. Desnecessária a existência de portes.

# ASPECTOS TÉCNICOS

---

## Meta Zero

A ANS deve avançar em estudos para **identificar um n° máximo aceitável de NIP's** (por beneficiário ou por procedimento realizado) com meta real, diferente de zero, a fim de dar realismo ao procedimento da suspensão.

Exemplos estudados:

Regulação da telefonia: A Anatel admite até 10 (>0) reclamações de usuários nos call centers das operadoras para cada 1 mil clientes.

Energia: A ANEEL estipula meta máxima permitida (12,67 horas sem luz >0) para energia elétrica.

Problemas detectados: Aumento da propensão ao comportamento oportunista por parte de prestadores que se utilizam do instrumento como forma de pressão nas negociações. Falha regulatória estimulando dano (risco) moral e o equilíbrio competitivo do setor.

# ASPECTOS TÉCNICOS

---

## Previsibilidade e Transparência

### Conhecimento Prévio do Indicador

Deve haver uma métrica previamente conhecida, de atingimento factível e que forneça **previsibilidade e segurança** ao mercado, aos reguladores e aos consumidores.



# ASPECTOS TÉCNICOS

---

## Gradação das Penalidades

A **penalização** deveria se dar de forma **gradual**. O instrumento regulatório deve fornecer segurança e previsibilidade, e que de forma gradativa, puna as operadoras que não atingirem as metas previamente definidas.

Inicialmente com advertência, posteriormente com a suspensão no município e no período seguinte com a suspensão no estado.

A própria ANS (DIOPE) adota a gradação na regulação econômico-financeira do mercado. A direção fiscal é a intervenção econômica de última instância, quando tentativas previamente conhecidas falham (Plano de Recuperação).

# ASPECTOS TÉCNICOS

---

## Novas inclusões

Contratos Individuais - Vedar a inclusão de novos titulares.

Contratos Coletivos – Permitir inclusões de novos titulares em contratos já celebrados para preservar o ‘dever’ das empresas contratantes de estender a todo o corpo de colaboradores, inclusive novos admitidos, o direito de estar no plano de saúde (não discriminação).

A Vedação deverá estar restrita à celebração de novos contratos.

A movimentação em contratos coletivos já celebrados se dá de forma substitutiva, não é observado aumento de carteira fruto da movimentação.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Critério justo de saída

Caso a **operadora** que tenha produtos suspensos e **melhore sua nota no trimestre seguinte**, ainda que continue na faixa 4, terá a **comercialização** dos produtos **reabilitada**. Condicionado a apresentação de melhora, observando um critério de tempo definido para ir no mínimo para faixa 3.

Como por exemplo, em 1 ano alcançar a faixa 3. Formato utilizado por outras agências reguladoras e pela própria DIOPE, ao solicitar a operadoras a apresentação de Plano de Recuperação.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Regionalização

Não computar problemas regionais fora da alçada da operadora,  
como desabastecimento, greve etc.

Diferenças regionais significativas devem ser consideradas.

A exemplo dos anestesistas no RJ que passaram a cobrar acima da CBHPM. As NIP incentivam o não referenciamento.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Estudos de longa duração

**Devem ser elaborados estudos de longa duração para dar consistência aos indicadores.**

Exemplo da ANEEL. **Estudos** de benchmarking para os demais **operadores se aproximarem de um padrão ótimo**. Somente depois, adotaram a regulação por metas de performance. São **utilizados diversos indicadores de qualidade** da prestação dos serviços.

No Brasil, a qualidade do serviço associada à continuidade do fornecimento de energia elétrica, em termos de duração e frequência de interrupções, é regulamentada pela Agência Nacional de Energia Elétrica, através da resolução ANEEL nº 24/00.

Um dos indicadores é a descontinuidade na prestação do serviço. Considera-se como interrupção um tempo superior a três minutos.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Instância para Recurso

Criação de instância para recurso antes da disponibilização das notas.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Exigência do CCO

**Não condicionar** a possibilidade de **resposta** da operadora **à existência de CCO.**

Mesmo que seja possível obter a informação completa do cadastro do beneficiário, para correção junto ao SIB, **a obtenção do CCO não é imediata** pois depende do arquivo de retorno da ANS.

Assim, a obtenção do CCO não é viável dentro do prazo de resposta da NIP.

**A ANS não atribui o CCO a todos os beneficiários informados no SIB,** há casos em que o beneficiário preenche os dados de forma incorreta e o arquivo é rejeitado.

# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Reparação Voluntária e Eficaz

Considerando que o procedimento da **NIP** consiste em um **instrumento de mediação** que visa à **solução consensual** de conflitos entre consumidores e operadoras, parece inadequado que situações de RVE integrem o cálculo do indicador do monitoramento previsto na IN/DIPRO nº42.

As situações de RVE devem ser prestigiadas, **caso evidenciada a utilização indevida da RVE**, ou seja, utilizada como indevido mecanismo de regulação, a ANS poderá regulamentar as hipóteses e prazos em que **não será reconhecida como RVE**, como constava do art. 24, § 2., da revogada RN nº 226.

A RVE é um importante instrumento de proteção dos interesses do consumidor.



# ASPECTOS OPERACIONAIS

---

## Prazo de Resposta

O prazo para resposta pela operadora deveria ser equivalente aos prazos previstos na RN nº259, uma vez que confere maior prazo a procedimentos que necessitam de maior esforço operacional por parte da operadora.

# Preâmbulo

---

- A NIP foi criada como mecanismo de mediação de conflitos entre beneficiários e OPS.
- Com IN DIPRO 38/12, modificada pela IN DIPRO 42/13, as NIP passaram também a ser utilizadas como critério de avaliação do desempenho das OPS.
- Em sentido contrário à IN 38, a IN 42 previu que o indicador levará em conta *“as demandas de reclamações mencionadas no artigo 4º desta IN, geradas no período de avaliação (...) encaminhadas para abertura de processo administrativo para apuração de infração”*.
- Tal situação, inaugurada pela IN 42, viola os princípios da ampla defesa e do devido processo legal.

# **Ação Cautelar nº - FENASAÚDE X ANS**

## **Proc. nº 2013.51.01.022317-8 - 21ª Vara Federal**

---

Com base nesses fundamentos a FENASAÚDE pleiteou:

- a suspensão do processo de acompanhamento, ou
- a suspensão da divulgação e da aplicação de penalidade, até que se excluam as NIP em desrespeito ou sem relação com o disposto nas normas, principalmente:
  - a questões que não têm qualquer ligação com a negativa de cobertura;
  - à falta de identificação do usuário denunciante e da denúncia concreta;
  - a reclamações diretas de usuários à ANS;
  - a demandas que foram objeto de reparação voluntária e eficaz;
  - a coberturas não previstas em contratos anteriores à Lei nº 9.656/98; e
  - àquelas cuja procedência ainda será apurada em sede de processo administrativo.

# **Ação Cautelar nº - FENASAÚDE X ANS**

---

A liminar foi indeferida em primeira instância, mas o Des. ALUISIO MENDES, relator do agravo, concedeu a tutela recursal pleiteada pela FENASAÚDE, determinando que a ANS **expurgasse do cálculo dos indicadores as reclamações que foram enviadas para apuração em processo administrativo.**

**Ação Ordinária nº - ABRAMGE X ANS**  
**Proc. nº 0014034-37.2013.4.03.6100 - 9ª Vara Federal de SP**

---

Com base nos mesmos fundamentos trazidos pela FENASAÚDE em sua ação, a ABRAMGE ajuizou ação ordinária, que busca determinar à ANS:

- a se abster de fazer as divulgações de suspensão de comercialização de produtos; e
- que reformule as normas regulamentadoras, para que passem a observar os princípios constitucionais e legais aplicáveis.

# **Ação Ordinária nº - ABRAMGE X ANS**

---

Embora indeferido em primeira instância, a Des. MARLI FERREIRA, do TRF/3ª Região, utilizou-se do inteiro teor da liminar da FENASAÚDE, deferindo a antecipação dos efeitos da tutela recursal.

# **Ação Ordinária nº - UNIDAS X ANS**

**Proc. nº 0014034-37.2013.4.03.6100 - 9ª Vara Federal de SP**

---

Com base nos mesmos fundamentos, a UNIDAS também ajuizou ação contra a ANS, objetivando:

- suspender o processo de acompanhamento e avaliação da garantia de atendimento, ou que seja concedido prazo para as afiliadas apresentarem defesa; ou
- subsidiariamente, que sejam suspensas as penalidades de suspensão de disponibilização de vários produtos em razão da avaliação levada a efeito pela agência.

# Ação Ordinária nº - UNIDAS X ANS

---

Em apreciação liminar, a magistrada de primeira instância entendeu que:

“Embora não haja elementos nos autos suficientes para corroborar tal assertiva, é forçoso reconhecer que a suspensão da comercialização de produtos imposta pela ANS *não deve importar óbice à inclusão de novo beneficiário em plano de saúde coletivo* cujo contrato tenha sido firmado anteriormente à medida decretada pela ANS, estando *vedada apenas a comercialização de novos planos de saúde*”.





CONFEDERAÇÃO DAS SANTAS CASAS  
DE MISERICÓRDIA, HOSPITAIS E  
ENTIDADES FILANTRÓPICAS - CMB

