



15
anos

Grupo Técnico Permanente de Estudos de Metodologia do Monitoramento da Garantia de Atendimento

4ª Reunião

16.06.2015

GGREP

CONCEITOS

Objetivo atual (IN 42): “Induzir as operadoras a adequar e a oportunizar a prestação dos serviços a seus consumidores, de forma que esses obtenham o atendimento adequado e oportuno e, sempre que necessário, sejam **protegidos cautelarmente.**”(grifo nosso)

O monitoramento da garantia de atendimento NÃO é um indicador de fiscalização da ANS, não tendo como objetivo punir operadoras ou mesmo deflagrar ações fiscalizatórias.

O foco do monitoramento é indicar a existência de risco à assistência dos beneficiários



VANTAGENS DO MONITORAMENTO

- OPERADORAS:
- ✓ Gestão de Atendimento – SAC/Ouvidoria:
 - Revisão dos procedimentos relativos ao atendimento dos beneficiários;
 - Maior comprometimento com as informações repassadas aos beneficiários.
- ✓ Gestão da assistência:
 - Necessidade de aproximação com os prestadores;
 - Revisão e divulgação dos procedimentos relativos a liberação de procedimentos;
 - Dimensionamento e distribuição adequada da rede credenciada.



VANTAGENS DO MONITORAMENTO

- BENEFICIÁRIOS:
 - ✓ Respeito à cobertura contratada;
 - ✓ Sensação de proteção em relação aos produtos ofertados no mercado;
 - ✓ Sensação de proteção em relação a manutenção de seu plano;
 - ✓ Melhora nas informações repassadas pela operadora.
- ANS:
 - ✓ Cautela na oferta de planos aos consumidores;
 - ✓ Melhoria na gestão das operadoras;
 - ✓ Mensuração do risco assistencial no setor;
 - ✓ Redução do risco assistencial no setor em consequência da melhor gestão das operadoras;
 - ✓ Monitoramento do gerenciamento da rede das operadoras.



METODOLOGIA

1. Base de dados

- ✓ Demandas assistenciais que não foram resolvidas, ou foram resolvidas fora do prazo, recepcionadas dentro do período de avaliação e classificadas como RVE e NÚCLEO (Prazo – Peso 2 / Não prazo – Peso 1)

2. Grupos de operadoras para cálculo do IO

- ✓ As operadoras são divididas por tipo de assistência (M-H e Odontológico) e porte de beneficiários.

3. Apuração do Resultado

- ✓ Operadoras classificadas em 6 faixas e pontuadas de acordo com sua posição em relação a Mediana:
 - Sem classificação: Operadoras sem NIP / [Pontos = 0](#)
 - Faixa 0: Resultado abaixo da mediana / [Pontos = 0](#)
 - Faixa 1: resultado menor ou igual a 25% acima da mediana / [Pontos = 1](#)
 - Faixa 2: resultado menor ou igual a 50% acima da mediana / [Pontos = 2](#)
 - Faixa 3: resultado menor ou igual a 75% acima da mediana / [Pontos = 3](#)
 - Faixa 4: resultado maior que 75% acima da mediana e as operadoras que não enviou dados para o SIB no período / [Pontos = 4](#)



EFEITOS DO MONITORAMENTO

1. Ciência do Resultado

- ✓ Notificação: resultado individual e panorama do mercado para que se auto diligencie no tratamento de suas demandas.

2. Medidas Administrativas

- ✓ Suspensão da comercialização de planos: 2 vezes na 4ª faixa;
- ✓ DT: Operadoras reincidentes 4 vezes na 4ª faixa, caso também seja constatado risco assistencial e alto índice de reclamações.

3. Divulgação dos resultados

- ✓ Planos suspensos naquele ciclo de monitoramento;
- ✓ Planos que tiveram melhora na nota e poderão retomar a comercialização, desde que não possuam outras irregularidades.



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

Ofício Conjunto 001/2014 – Fórum das Entidades Representativas do Setor de Saúde Suplementar, de 17/02/2014 (Entidades: ABRAMGE; SINAMGE; SINOG; FENASAÚDE; CMB; UNIMED BRASIL; UNIDAS)

a) Aspectos Técnicos

- **Mediana inicial única:** Implantar uma mediana inicial única para todas as operadoras, condiciona à aplicação de um fator multiplicador em relação às operadoras de até 100 mil beneficiários.
- **Meta Zero:** estabelecer um número mínimo aceitável de NIPs por operadora. Cita exemplo da ANATEL – 10 reclamações/1000 clientes e ANEEL – 12,67 horas sem luz para o setor de energia.
- **Previsibilidade e Transparência:** Divulgar a métrica regulatória com antecedência.
- **Gradação das penalidades:** 1º Advertência; 2º suspender a comercialização no município de demanda; 3º suspender a comercialização no Estado.
- **Novas Inclusões:** Permitir a inclusão de novos beneficiários titulares em planos coletivos suspensos pela garantia.
- **Indicador:** Considerar o número de atendimentos no denominador. SIP ao invés de SIB.



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

b) Aspectos Operacionais

- **Critério Justo de Saída:** Reativar o produto da operadora que se mantem na faixa 4, mas que melhorou a nota no próximo trimestre. Criar Plano de Recuperação. **(Já contemplado)**
- **Regionalização:** Não considerar NIPs oriundas de problemas fora da governabilidade das operadoras. Exemplo: Greve, desabastecimento.
- **Estudos de longa duração:** Para dar consistência aos indicadores.
- **Instância para Recurso:** Possibilidade de recurso previamente a divulgação do resultado da garantia, como ocorre com o IDSS.



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

b) Aspectos Operacionais (CONT)

- **Reparação Voluntária e Eficaz:** Não deveria integrar o cálculo. Se a ops está usando a RVE, comprovadamente, como Mec Reg deverá ser punida de outra forma ou, neste caso, as RVEs desta ops entrariam no cálculo.
- **Exclusão das NIPS encaminhadas para abertura de processo administrativo do indicador:** considerando que existem arquivamentos por inexistência de infração.

c) Demais Tópicos Relacionados ao Tema:

- **Necessidade de revisão dos prazos máximos de atendimento:** Revisão considerando a experiência internacional.
- **Questões relacionadas ao fluxo operacional da NIP:** prazo, classificação, análise fiscalizatória, entendimentos e pareceres técnicos, junta médica...



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

OFÍCIO 017/2013/DISAU – FENASAÚDE, de 11/04/2013

- Propostas:
 - Abertura de câmara técnica para elaboração de estudos técnicos aprofundados, avaliar distribuição estatística das NIP's;
 - Desenvolver novo modelo prevendo que o parâmetro de avaliação deva ser a própria operadora e não sua performance relativa;
 - Estudo deve ser direcionado para o cálculo do número mínimo aceitável de NIP's (a cada 10 mil beneficiários, por exemplo). Parâmetro fixo. Metas de eficiência definidas.
 - Outras características das operadoras devem ser consideradas na avaliação (percentual de coletivos/individuais, novos/antigos, migração/adaptação, etc.)
 - Novos *clusters* (que não apenas o porte) podem ser utilizados como ponderadores.
 - Elaborar regra prevendo isonomia nas análises;
 - Garantir o direito de defesa tal como no IDSS;
 - Garantir com que apenas as NIP's que chegam aos Núcleos, com RVE e com protocolos sejam contabilizadas.



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

Estudo (Fundação Instituto de Pesquisa contábeis, Atuariais e Financeiras - FIPECAFI)

- Contradição aparente entre a premissa de uma meta zero e o tratamento diferenciado dado aos operadores de diferentes portes;
- Não há informação no início do período de avaliação de qual será o empenho e o desempenho necessário;
- Necessidade de auditar os dados antes da aplicação da sanção;
- Uso da Mediana: Simula mediana com percentil (Faixa 1 – acima da mediana e até 75% do percentil; Faixa 2 – entre 76% e 85% do percentil; Faixa 3 – entre 86% e 95% do percentil – Faixa 4 – acima de 95% do percentil). Observa: redução do número de operadoras com planos suspensos, principalmente nas com menos de 500 mil beneficiários.



PROPOSTAS DAS OPERADORAS

Estudo (Fundação Instituto de Pesquisa contábeis, Atuariais e Financeiras - FIPECAFI)

- Grupos por porte: Simula a adoção de 2 grupos (inferior a 100 mil e acima de 100 mil beneficiários) + mediana com percentil. Observa: aumento do número de operadoras com planos suspensos no grupo até 100 mil e redução no outro grupo.
- Grupos por porte: Simula a adoção de 2 grupos (inferior a 100 mil e acima de 100 mil beneficiários) + mediana. Observa: aumento do número de operadoras com planos suspensos principalmente no grupo de até 100 mil.



ESCOPO DE DISCUSSÃO DO GT

Das propostas apresentadas, serão escopo de estudo do presente grupo aquelas relacionadas a metodologia:

- Classificação da operadora:
 - Distribuição em portes.
- Cálculo do Indicador (percentual de coletivos/individuais, novos/antigos, migração/adaptação, atendimentos).
- Apuração do resultado:
 - Uso da Mediana;
 - Meta Zero X Previsibilidade e Transparência (Parâmetro fixo. Metas de eficiência definidas);
 - parâmetro de avaliação considerando o desempenho da própria operadora X comparação com o desempenho do mercado;
- Estudos de longa duração: Para dar consistência aos indicadores.



PROXIMOS PASSOS

- Envio de novas contribuições até 03/07/2015;
- Próxima reunião: Será agendada e comunicada oportunamente.



Obrigado

GEARA/GGREP/DIPRO

garantia.atendimento@ans.gov.br

<http://www.ans.gov.br/participacao-da-sociedade/camaras-e-grupos-tecnicos/grupo-tecnico-permanente-de-estudos-da-metodologia-do-monitoramento-da-garantia-de-atendimento>



15
anos

Ministério da
Saúde

