



**15**  
anos

# **Monitoramento da Garantia de Atendimento**

## **Proposta de Aprimoramento**

**04.08.2015**  
**GGREP**

# PREMISSAS

## Objetivos do Monitoramento:

- Identificar a entrega adequada do que foi contratado;
- Identificar a existência de risco à assistência dos beneficiários;
- Inferir se a rede está sendo organizada adequadamente;
- Induzir as operadoras a adequar e a oportunizar a prestação dos serviços a seus beneficiários;
- Proteger cautelarmente os consumidores, quando identificadas inadequações que possam configurar risco à assistência.

## Não são objetivos do Monitoramento:

- Ser um indicador de fiscalização da ANS (avaliar nº de respostas a NIP, resolutividade de demandas, etc);
- Penalizar as operadoras (a medida adotada é cautelar).



# SITUAÇÕES IDENTIFICADAS – Aspectos Gerais de Estudos para Aprimoramento da Metodologia

- Fonte de informação de demandas de beneficiários, cujas análises indicaram problemas no atendimento (RVE e Núcleo);
- Resultado do monitoramento próximo ao período de identificação dos indicadores de problemas no atendimento;
- Metodologia consistente para apuração do indicador, consolidada em 13 períodos de monitoramento (3 anos);
- Comparabilidade entre as operadoras, disponibilizando um parâmetro de análise para as próprias.



# SITUAÇÕES IDENTIFICADAS – Efeitos Verificados na Metodologia Atual

- Alteração do cenário com tendência do mercado de redução do número de demandas (RVE e Núcleo) e a concentração da dispersão dos resultados das operadoras.
- Conseqüentemente, observa-se uma tendência de queda no percentual de operadoras compreendidas na atual faixa 4.
- Contudo, algumas operadoras não acompanham esse processo, mantendo-se a margem desta tendência de redução do número de demandas.



# PROPOSTAS RECEBIDAS

- Ofício 029/2015/DIREX, de 16/06/2015 – FENASAÚDE
  - Aponta baixíssima correlação estatística entre as suspensões e as reclamações (0,31). Entende que deveria ser próximo a 1 (muitas reclamações x muitas suspensões);
  - Correlação entre o 12º e 13º ciclos aponta que a medida que o número de reclamações cai o número de suspensões aumenta;
  - A metodologia aponta incerteza do modelo causada pelo desvio-padrão das reclamações em torno da média (33% acima/abaixo da média; operadoras suspensas - 57%);
  - Solicita a suspensão da divulgação dos ciclos de monitoramento até que seja aperfeiçoada a metodologia.



# PROPOSTAS RECEBIDAS

- Ofício Conjunto ABRAMGE, SINOOG, FENASAÚDE e CMB, de 03/07/2015.
  - FORA DO ESCOPO:
    - Gradação das penalidades; Exclusão das NIP; Novas Inclusões e Instância para recurso.
  - REITERAÇÃO DE PROPOSTA:
    - Extinção do critério da mediana e desenvolvimento de índice fixo com ajuste para operadoras de pequeno porte. Divulgação prévia.
  - NOVAS PROPOSTAS:
    - Revisão dos prazos da ANS: Ampliar o períodos de avaliação para suspensão em caso de reincidência de 2 ciclos para 3 ciclos de monitoramento;
    - Envio de Ofício pela ANS: Encaminhar ou divulgar ofício informando periodicamente sua pontuação no acompanhamento;
    - Abertura de discussão apartada sobre aspectos relacionados à dinâmica das NIP.



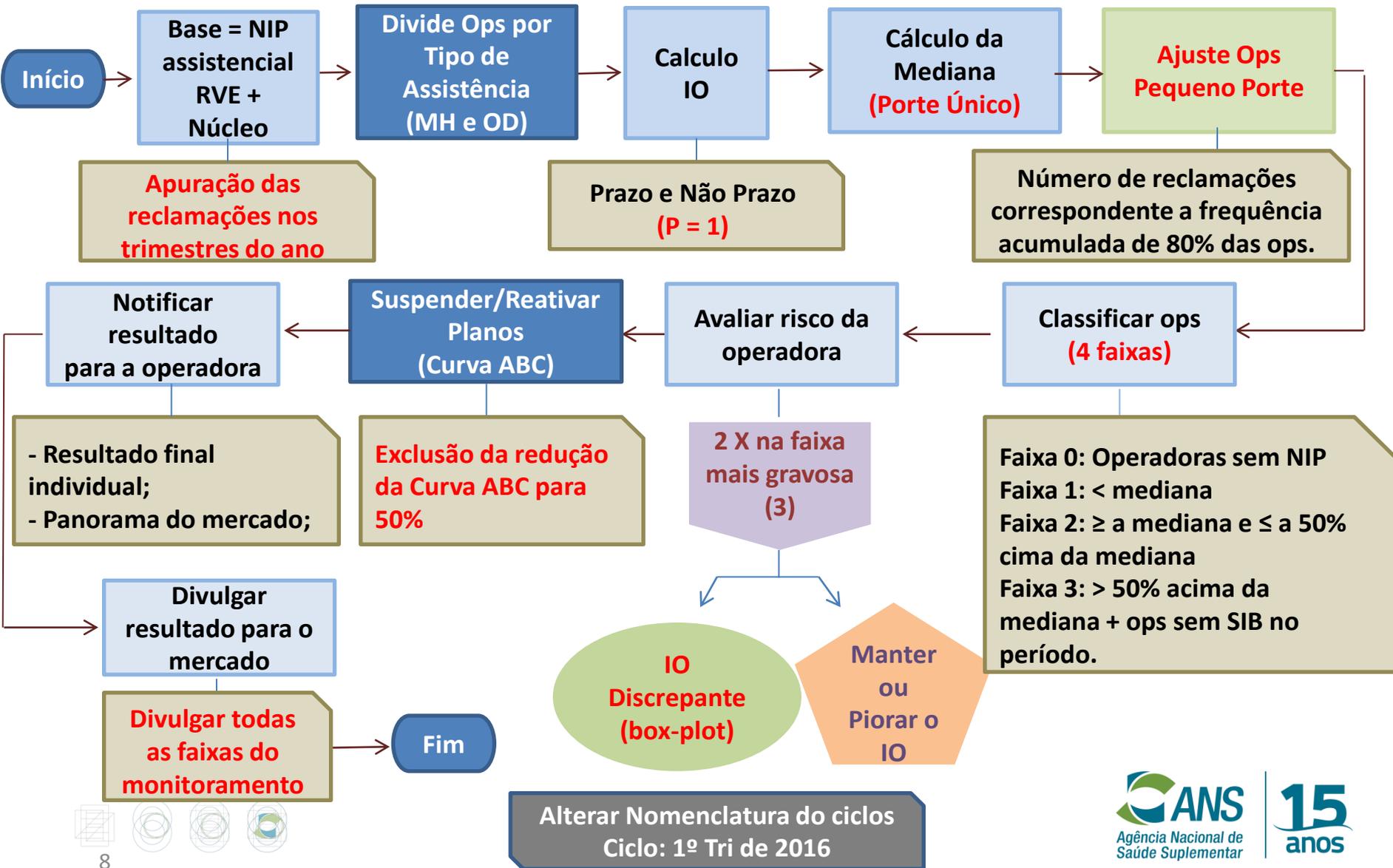
# ESCOPO DE DISCUSSÃO DO GT

Escopo de estudo do Grupo para a proposta de aprimoramento atual:

- Porte único; ✓
- Previsibilidade; ✓
- Transparência; ✓
- Parâmetro de avaliação considerando o desempenho da própria operadora; ✓
- Uso da Mediana; ✓
- Meta Zero X Parâmetro fixo. Metas de eficiência definidas; ✓
- Envio de Ofício pela ANS: Encaminhar ou divulgar ofício informando periodicamente sua pontuação no acompanhamento. ✓
- Cálculo do Indicador (percentual de coletivos/individuais, novos/antigos, migração/adaptação, atendimentos); ✗
- Revisão dos prazos da ANS: Ampliar o períodos de avaliação para suspensão por reincidência de 2 ciclos para 3 ciclos de monitoramento; ✗
- Estudos de longa duração: Para dar consistência aos indicadores; ✓



# PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DA METODOLOGIA



## PROPOSTA DE APRIMORAMENTO DA METODOLOGIA

- ✓ Estimula a **concorrência**;
- ✓ Confere mais **transparência**;
- ✓ Subsidiaria a decisão do consumidor;
- ✓ Demonstra a **amplitude** do monitoramento (todas as ops são monitoradas);
- ✓ Compara as operadoras de forma global, por tipo de assistência;
- ✓ Foco da suspensão nas operadoras que apresentem um comportamento de risco discrepante (**Proporcionalidade**);
- ✓ Permite a comparação da operadora com ela mesma;
- ✓ Reconhece o movimento de daquelas que se esforçam e induz a melhora do comportamento do setor;
- ✓ Mantêm a comparação com o mercado;
- ✓ Amplia a base de dados para o cálculo da mediana (Fim dos portes).



# IMPLEMENTAÇÃO

- ✓ Meados de agosto/2015: divulgação do 14º Ciclo - último ciclo no formato da IN/DIPRO nº 42 (com aplicação das medidas administrativas);
- ✓ Até o final de agosto/2015: divulgação da apuração do Ciclo de Monitoramento do 2º Trimestre de 2015 usando como parâmetro a proposta de aprimoramento (sem aplicação de medidas administrativas);
- ✓ Novembro/2015: comparação entre o 2º Trimestre e o 3º Trimestre para fins de aplicação de medidas administrativas.



# Obrigado!

**GEARA/GGREP/DIPRO**  
**ggrep.dipro@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**

