

RESULTADOS DA DIRETORIA DE FISCALIZAÇÃO DA ANS – ANO 2016

Impactos da implementação das ações e medidas de melhoria na DIFIS

Introdução

No ano de 2016, a Diretoria de Fiscalização da ANS envidou todos os esforços para racionalizar sua atuação, implementando medidas de melhorias em todos os seus processos de trabalho que resultaram no aumento da celeridade, da eficiência e da efetividade de suas ações fiscalizatórias.



Introdução (continuação)

Assim, os resultados que serão apresentados a seguir são decorrentes dessas ações, em especial aquelas direcionadas à eliminação da passivo processual de processos administrativos sancionadores que se acumulou na Diretoria de Fiscalização – DIFIS ao longo dos ao longo dos 16 anos de atuação fiscalizatória da ANS.



Dados Gerais – Quantitativo de beneficiários

1. Quantitativo de beneficiários – Variação do nº de beneficiários do ano de 2000 a 2016

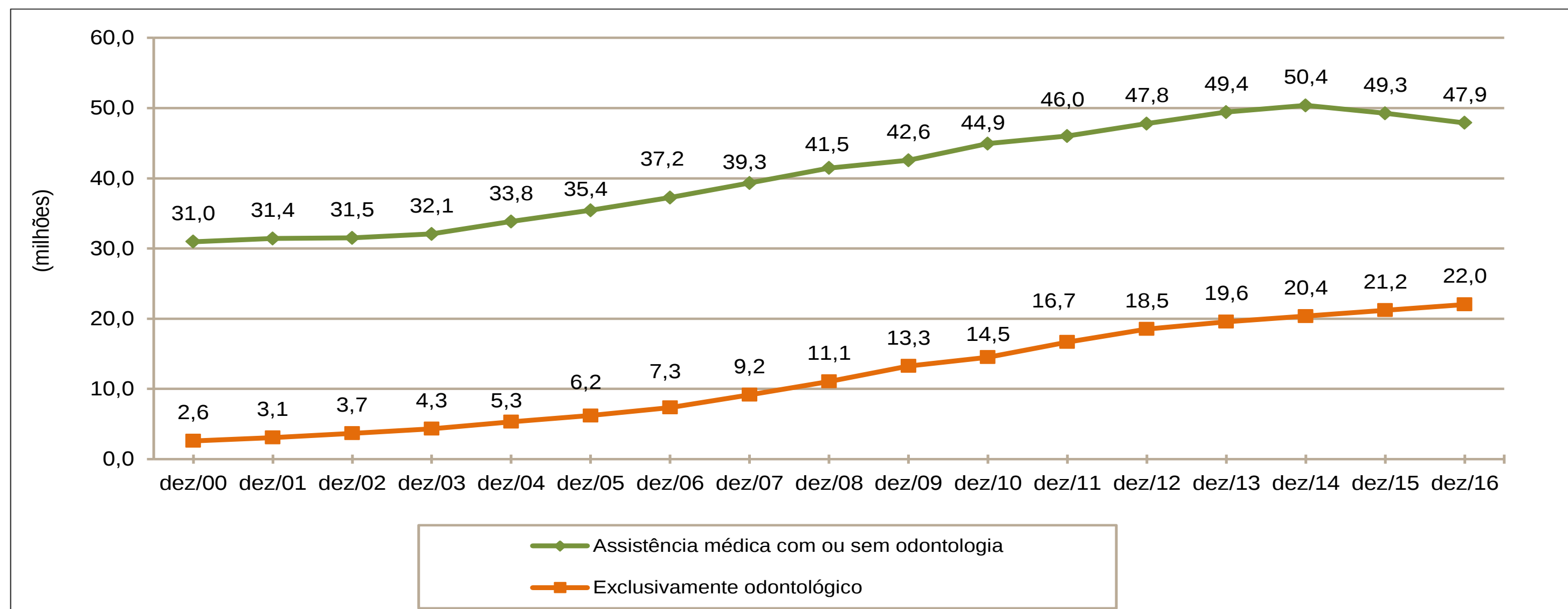


Gráfico 1: Quantitativo de Beneficiários por ano
Fonte: SIB/ANS/MS – 12/2016

Obs.: Destaca-se a retração de aproximadamente 1,4 milhões de beneficiários de planos de assistência médico-hospitalar no ano de 2015.

Dados Gerais – Reclamações registradas na ANS

2. Reclamações registradas na ANS – Número absoluto de reclamações de 2012 a 2016

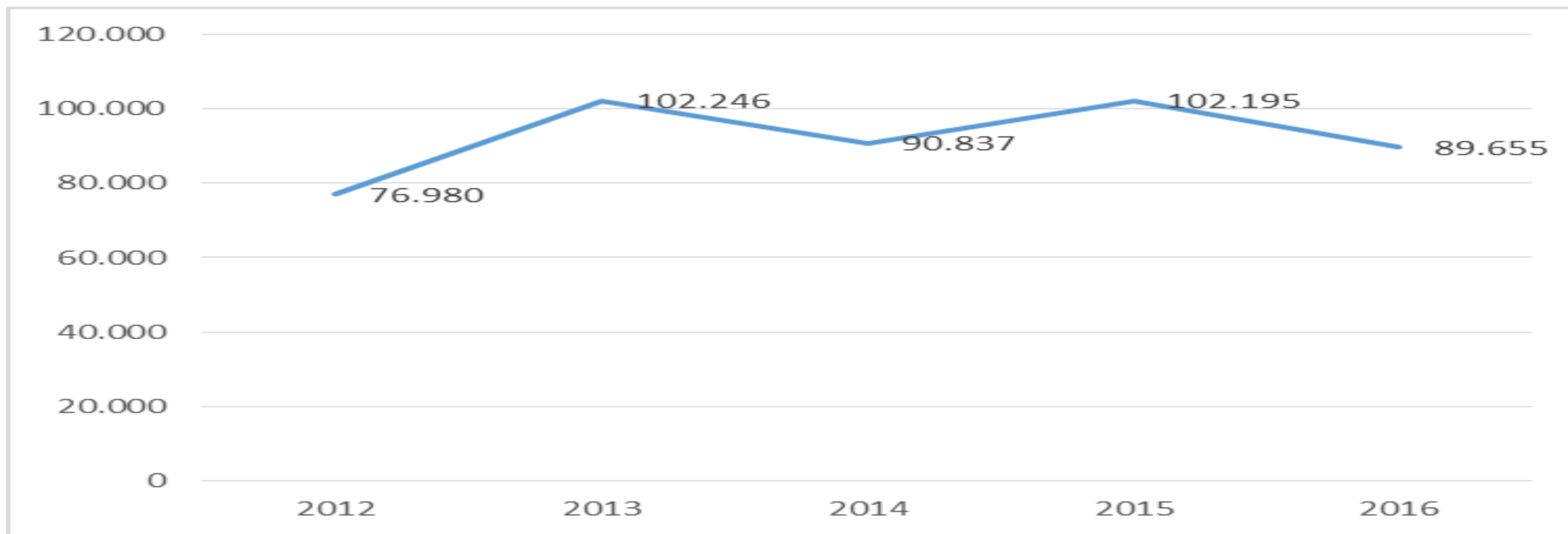


Gráfico 2: Quantitativo de Reclamações - 2012 a 2016

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 13/02/2017

Nota: É imperioso ressaltar que nos anos de 2015 e 2016 fatores extraordinários impactaram diretamente no número total de reclamações registradas na ANS por beneficiários, quais sejam:

- (i) a saída do mercado da operadora **Unimed Paulistana Sociedade Cooperativa de Trabalho Médico**, responsável por 9.295 das demandas registradas em **2015**;
- (ii) a saída do mercado da operadora **Unilife Saúde Ltda.**, responsável por 3.052 das demandas registradas em **2016**;
- (iii) o desequilíbrio demonstrado pela **Unimed-Rio Cooperativa de Trabalho Médico do Rio de Janeiro**, responsável por 6.723 das demandas registradas em **2016** (o qual vem sendo equalizado através da assinatura de Termo de Compromisso entre a operadora, o sistema Unimed, o Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, a Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro, o Ministério Público Federal e a ANS).

Dados Gerais – Reclamações registradas na ANS

3. Reclamações registradas na ANS excluídos eventos extraordinários

Ano/Reclamação	Reclamações	Reclamações eventos extraordinários	Total
2015	102.107	9.295	92.812
2016	89.655	9.775	79.880
<i>Total do período</i>	<i>191.762</i>	<i>19.070</i>	<i>172.692</i>

Dados Gerais – Reclamações registradas na ANS/Procedimentos

4. Reclamações registradas na ANS/Procedimentos – Relação entre a quantidade total de reclamações registradas e procedimentos realizados nos anos de 2014 e 2015

Ano	Qtd. Reclamações	Total de Procedimentos	Reclamações / Procedimentos
2014	90.177	1.342.014.463	0,0067%
2015	102.195	1.378.249.598	0,0074%

Fonte: Reclamações: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Set/2015 e atualização Ago/2016 / Procedimentos: Perfil do Setor no site da ANS.

Nota: Procedimentos são os eventos de atendimento assistencial realizados pelos beneficiários, entre eles, consultas médicas; consultas médicas ambulatoriais; consultas médicas em Pronto Socorro; outros atendimentos ambulatoriais; exames complementares; terapias; internações; e procedimentos odontológicos.

Nota 2: Os números referentes aos procedimentos realizados ao longo do ano de 2016 ainda não foram consolidados, razão pela qual não foi apresentado na tabela acima.

Dados Gerais – Reclamações registradas na ANS/Beneficiários

5. Reclamações registradas na ANS/Beneficiários – Relação entre a quantidade total de reclamações registradas e beneficiários nos anos de 2014, 2015 e 2016

Ano	Qtd. Beneficiários	Qtd. Reclamações	Reclamações / Beneficiários
2014	70.531.172	90.177	0,13%
2015	71.608.384	102.195	0,14%
2016	69.930.129	89.655	0,13%

Fonte: Reclamações: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Data de extração set/2015 e atualização ago/2016 / Procedimentos: Perfil do Setor no site da ANS.

Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – Reclamações por natureza da demanda

6. Reclamações por natureza da demanda – Quantidade de reclamações registradas por natureza da demanda

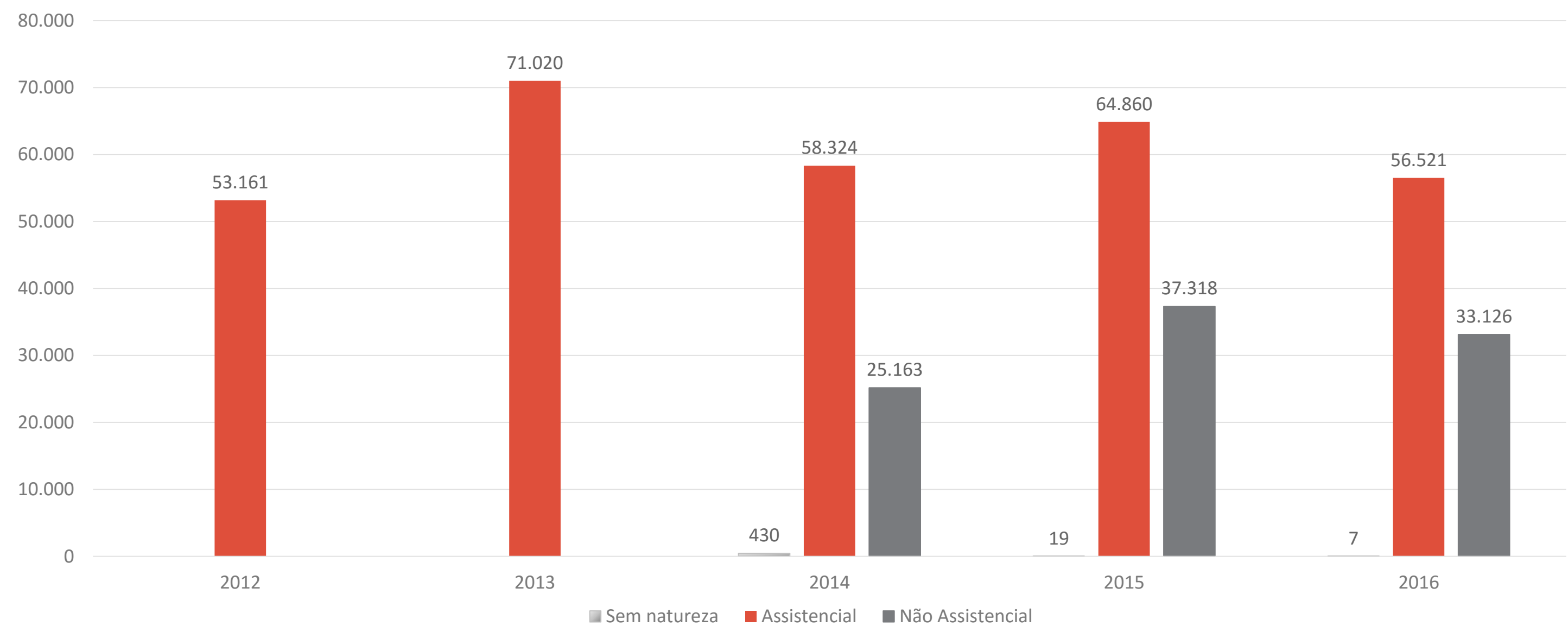


Gráfico 3: Quantitativo de Demandas NIP por natureza e ano de atendimento - 2012 a 2016
Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. Extração: 13/02/2017

Nota: Antes de 19/03/2014 (data de entrada em vigência da RN nº 343/2013) somente demandas “Assistenciais” eram tramitadas pelo fluxo da NIP.

Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – Resolutividade

7. Resolutividade – Evolução do índice de resolutividade da NIP

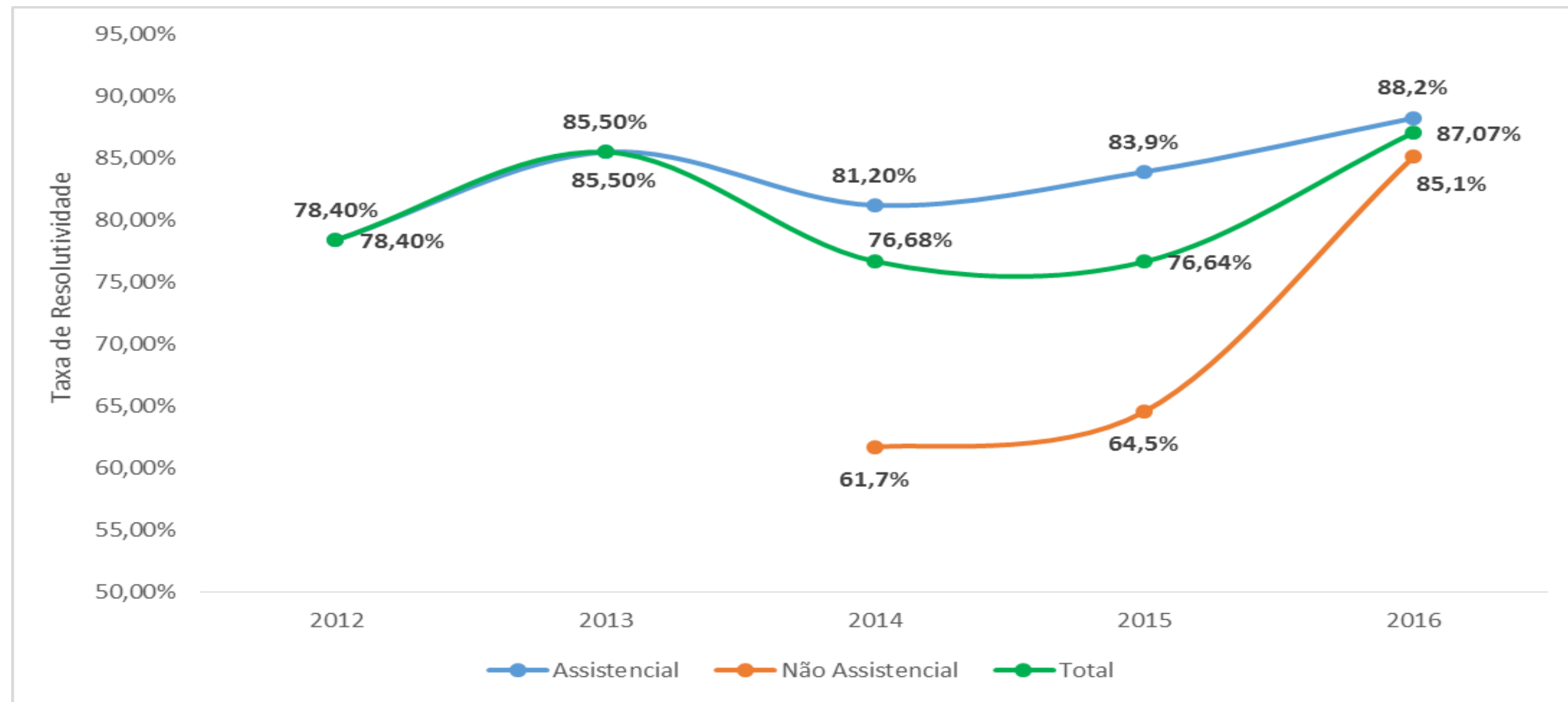


Gráfico 4: Índice de Resolutividade por Natureza NIP e Resolutividade Total por ano de atendimento - 2012 a 2016

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Dt. Extração: 13/02/2017

Nota: Antes de 19/03/2014 (data de entrada em vigência da RN nº 343/2013) somente demandas “Assistenciais” eram tramitadas pelo fluxo da NIP.

Nota 2: Resolutividade da NIP é a medida do total de reclamações de beneficiários/consumidores que são finalizadas no âmbito da NIP sem necessidade de abertura de processo administrativo sancionador

Processo Administrativo Sancionador – Redução dos prazos de apuração e decisão

8. Redução dos prazos de apuração e decisão – Quadro de tempo médio por fase do processo nos anos de 2012 a 2016

Indicador	2012	2013	2014	2015	2016
Tempo médio de apuração	179	240	258	228	75
Tempo médio de decisão	326	434	430	317	98
Tempo médio de análise de recurso	992	1.008	637	293	82
Tempo médio de decisão 2ª instância	983	1.003	626	151	..2
Total	2.480	2.685	1.951	989	255

Nota: Para o cálculo do "Tempo Médio de decisão de 2ª instância" dos processos de 2015 foram utilizados 332 processos

Nota 2: Não foi calculado para os processos instaurados em 2016

Nota 3: Onde se lê “análise de recursos”, leia-se “juízo de admissibilidade e reconsideração do recurso”.

Processo Administrativo Sancionador – Redução dos prazos de apuração e decisão

9. Redução dos prazos de apuração e decisão – Gráfico de tempo médio por fase do processo nos anos de 2012 a 2016

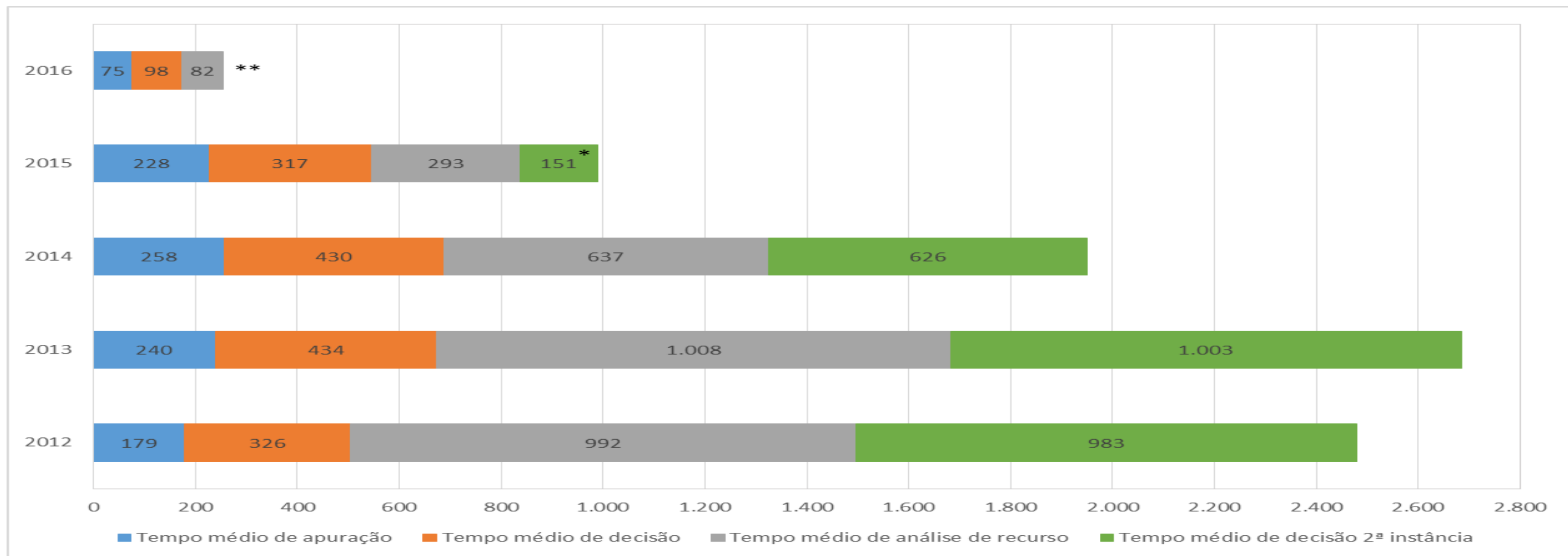


Gráfico 5: Tempo médio de apuração, decisão, juízo e decisão de 2ª instância – 2012 a 2016
Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – Data de extração: 13/02/2017

Nota: Para o cálculo do "Tempo Médio de decisão de 2ª instância" dos processos de 2015 foram utilizados 332 processos.

Nota 2: O "Tempo médio de decisão de 2ª instância" não foi calculado ainda para os processos instaurados em 2016, pois não há processos suficientes nesta fase para que seja possível o cálculo.

Nota 3: Onde se lê “análise de recursos”, leia-se “juízo de admissibilidade e reconsideração do recurso”.

Processo Administrativo Sancionador – Autos de infração

10. Autos de infração – Quantidade de autos de infração lavrados nos anos de 2012 a 2016

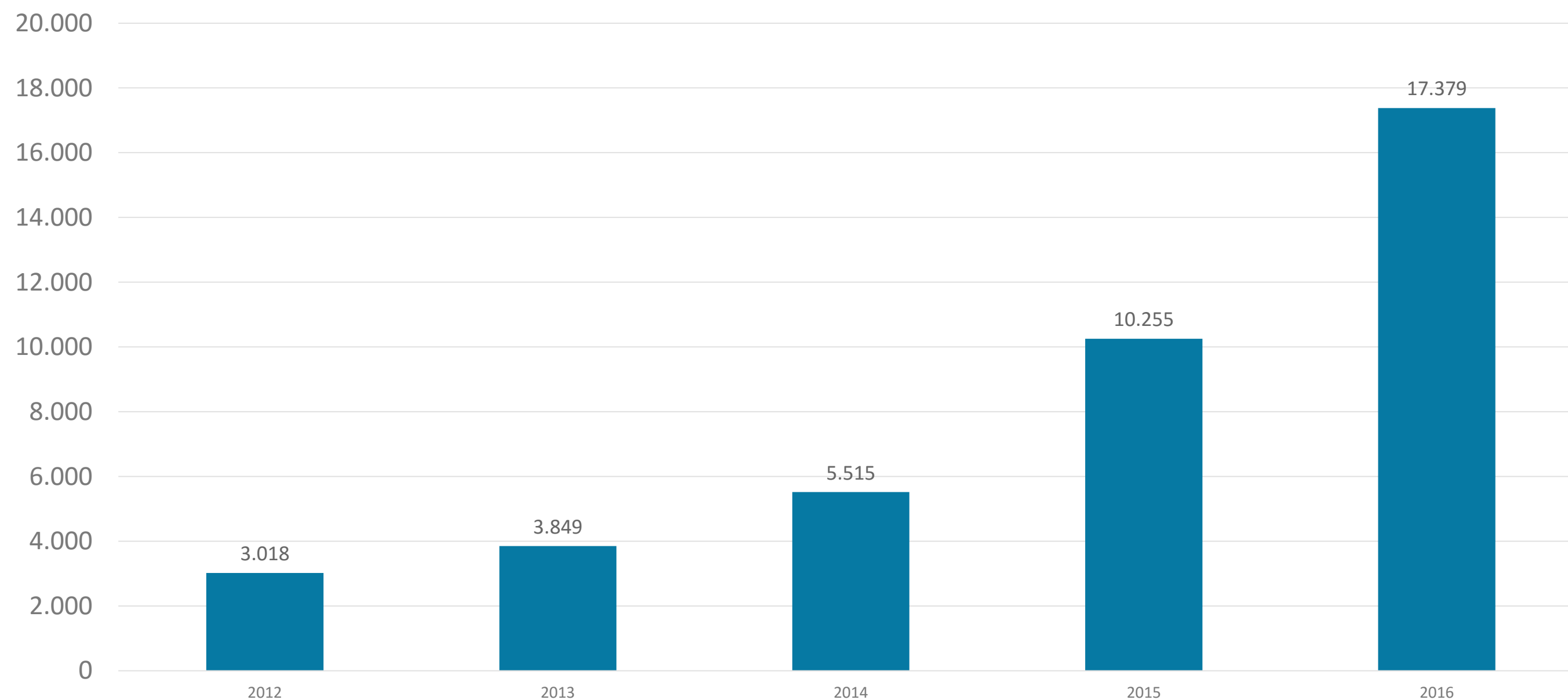


Gráfico 6: Quantidade de autos emitidos – 2012 à 2016
Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 13/02/2017

Nota: Foram excluídos apenas os autos cancelados.

Processo Administrativo Sancionador – Autos de infração

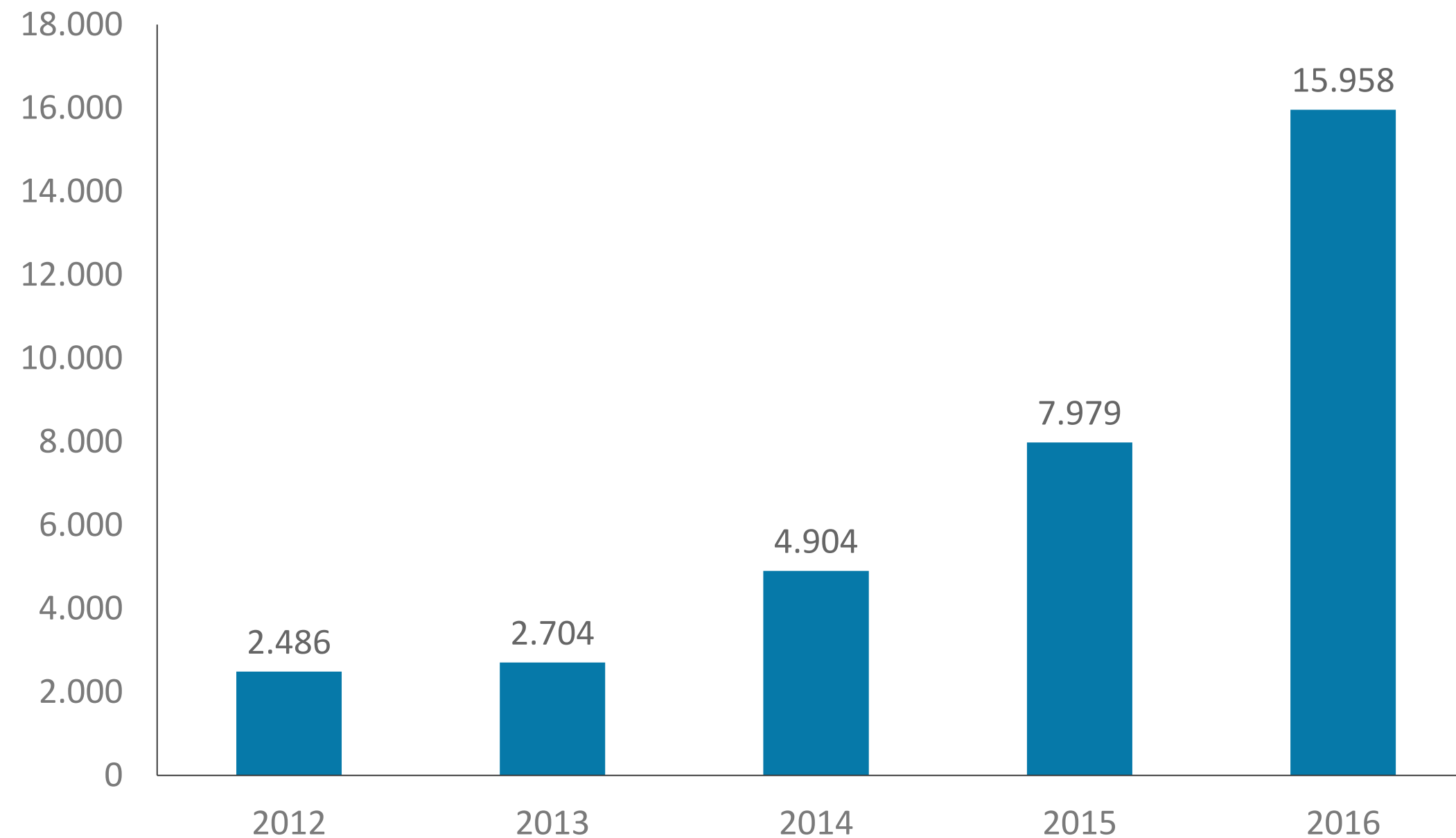
11. Autos de infração – Quantidade de autos de infração lavrados no ano de 2016, por ano de instauração do processo administrativo sancionador

Ano do processo/status	Anulado	Finalizado	Total
2008	0	2	2
2009	0	1	1
2010	1	1	2
2011	2	9	11
2012	2	27	29
2013	34	93	127
2014	170	515	685
2015	1.015	3.573	4.588
2016	3.400	8.534	11.934
Total	4.624	12.755	17.379

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 13/02/2017

Processo Administrativo Sancionador – Decisões proferidas

12. Decisões proferidas – Quantidade de decisões desde 2012 a 2016



Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 13/02/2017

13. Mecanismos de incentivo à solução da demanda – Quantidade de decisões de homologação com base no pagamento antecipado ou em reparação posterior

Decisões de Homologação	Total
RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO PAGAMENTO ANTECIPADO (40%)	1.992
RN 388 - DECISÃO HOMOLOGAÇÃO REPARAÇÃO POSTERIOR (80%)	69
Total	2.061

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 13/02/2017

14. Passivo de processos – Passivo de processos desde 2014 a 2016

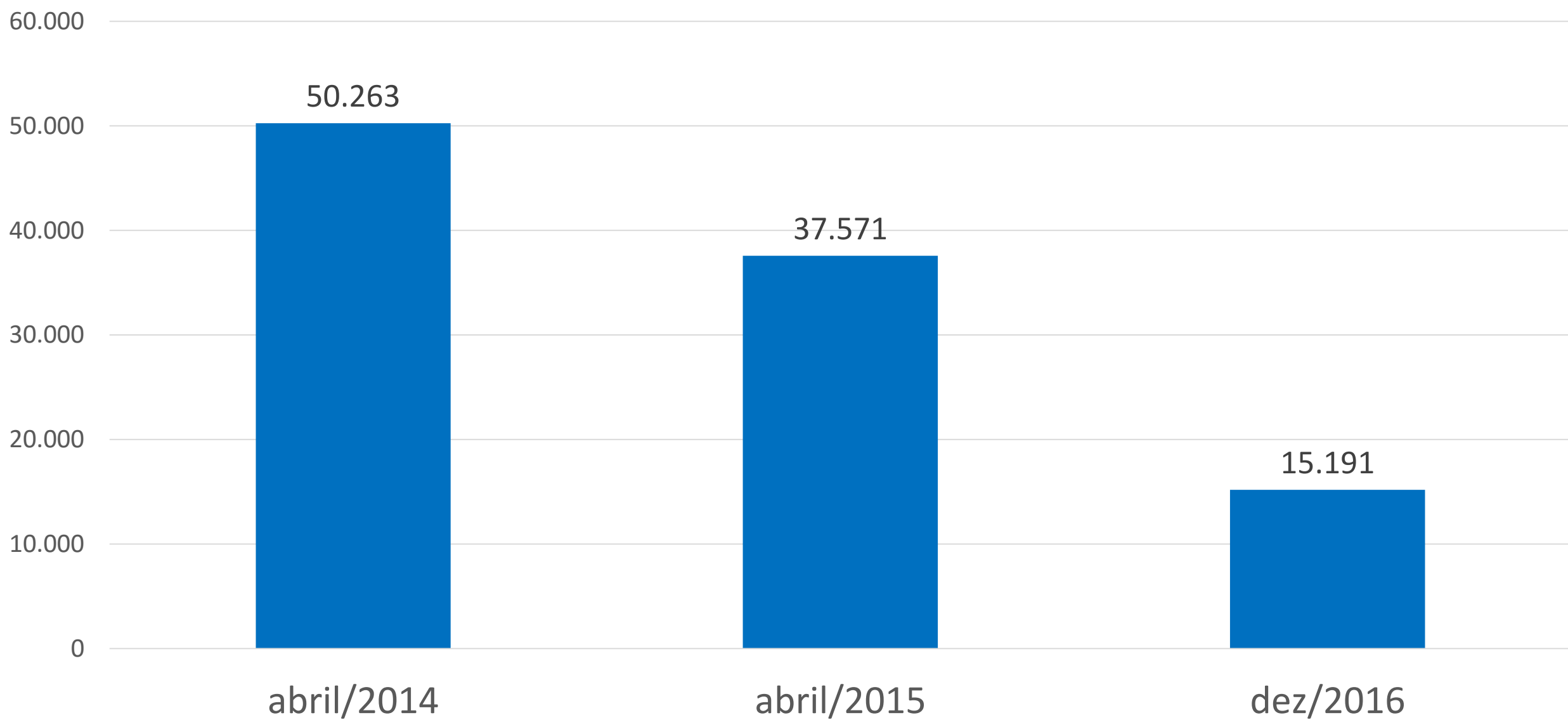


Gráfico 8: Passivo de demandas nos Núcleos

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS) – 05/05/2014, 05/05/2015 e 13/02/2017

Nota: Dez/2016 {
Passivo Antigo (com data de atendimento inferior a 15/02/2016) = 9.123
Passivo Novo (com data de atendimento igual ou superior a 15/02/2016) = 6.068

Processo Administrativo Sancionador – Aplicação e arrecadação de multas

15. Aplicação e arrecadação de multas – Multas aplicadas e valores arrecadados desde 2012 a 2016

Competência	Valor de Multas Aplicadas	Ano de arrecadação das multas					Valor Total Arrecadado
		2012	2013	2014	2015	2016	
2012	205.076.706,02	4.317.201,35	2.520.343,32	17.460.076,94	32.982.502,78	14.808.145,76	72.088.270,15
2013	169.368.652,94	0,00	8.295.658,42	10.255.273,47	23.717.735,32	13.476.154,42	55.744.821,62
2014	389.362.977,88	0,00	0,00	16.809.123,56	29.902.065,81	62.404.591,36	109.115.780,73
2015	543.135.739,63	0,00	0,00	0,00	19.018.315,14	65.550.576,53	84.568.891,68
2016	1.274.825.618,61	0,00	0,00	0,00	0,00	171.644.079,65	171.644.079,65
Total	2.581.769.695,08	4.317.201,35	10.816.001,74	44.524.473,96	105.620.619,05	327.883.547,72	493.161.843,83

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS)

Processo Administrativo Sancionador – Aplicação e arrecadação de multas

16. Aplicação e arrecadação de multas – Percentual de multas arrecadadas por ano de competência desde 2012 a 2016

Competência	Ano de arrecadação das multas					Total
	2012	2013	2014	2015	2016	
2012	2,1%	1,2%	8,5%	16,1%	7,2%	35,2%
2013	-	4,9%	6,1%	14,0%	8,0%	32,9%
2014	-	-	4,3%	7,7%	16,0%	28,0%
2015	-	-	-	3,5%	12,1%	15,6%
2016	-	-	-	-	13,5%	13,5%

Fonte: Sistema Integrado de Fiscalização (SIF/ANS)

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)