



Questionário de Risco

A elaboração do questionário de riscos faz parte das ações desenvolvidas pela ANS após a realização do GT de Solvência (portaria nº 5.518, DOU de 05/abril/2013) e a criação da Comissão Permanente para o estudo da Margem de Solvência deliberada na 399ª DICOL de 05/junho/2014.

O objetivo do questionário de riscos é conhecer melhor a estrutura das empresas para o enfrentamento dos riscos a que estão sujeitas e coleta inicial de dados visando dotar mecanismos para melhorar a gestão de riscos.

Também visa auxiliar o desenvolvimento da estrutura normativa que regule matérias tais como capital, controles internos, requisitos informacionais, mecanismos de divulgação e transparência, buscando garantir a solvência de forma mais adequada.

A operadora deve preencher o questionário de risco, que está dividido da seguinte forma:

Identificação: questão 1

Informações comerciais: questões 2 a 11

Informações técnicas/atuariais: questões 12 a 42

Informações operacionais: questões 43 a 53

Informações concernentes ao departamento financeiro: questões 54 a 59

Informações relativas à auditoria interna: questão 60

Informações concernentes ao departamento jurídico: questão 61

1) Identificação

Dados para identificação da operadora, do respondente e do responsável pelas respostas.

Registro ANS:**Razão Social:****Representante Legal:**

representante legal cadastrado na ANS

Responsável pelo preenchimento deste questionário:

Nome do funcionário da operadora que preencheu o questionário

Cargo do responsável pelo preenchimento do questionário:**E-mail do responsável pelo preenchimento do questionário:**

Anexe o organograma da operadora, com o maior número de níveis hierárquicos possível:

Campo para anexar outro arquivo com o organograma (em qualquer formato), se for necessário:

A operadora faz parte de alguma holding?

Holding é uma sociedade gestora de participações sociais que administra conglomerados de um determinado grupo.

Sim

Não

1.- Qual?

Os administradores da operadora (alta gerência, diretoria, conselho de administração, etc.) possuem ciência deste questionário de risco, bem como das respostas?

Sim

Não

2) Quais os canais de venda que a operadora utiliza?

Canal de vendas próprio

Canal de vendas terceirizado

Administradora de benefícios

Outros

3) Se foi selecionado outros, informe quais são:

4) Qual o percentual dos custos despendidos com esforços de venda para cada canal de venda relacionado

Considere o último exercício fiscal (2014) e que a soma dos canais deve ser igual a 100%.

Canal de venda próprio:

Canal de venda terceirizado:

Via administradora de benefícios:

5) Como estão concentradas as despesas com esforço de venda da operadora?

Preencha de 1 a 5, onde 1 é o segmento de menor concentração e 5 é o segmento de maior concentração. Se a operadora não comercializou produtos, no período em questão, no segmento em tela ou, por qualquer outra razão, não cabe resposta, marque 0. Deverá ser tomado por base o último exercício fiscal completo.

	0	1	2	3	4	5
Planos individuais/familiares:	<input type="checkbox"/>					
Coletivo empresarial pré-pagamento (exceto contratos agrupados na forma da RN 309/2012):	<input type="checkbox"/>					
Coletivo empresarial pós-pagamento:	<input type="checkbox"/>					
Coletivo por adesão (exceto contratos agrupados na forma da RN 309/2012):	<input type="checkbox"/>					
Contratos agrupados na forma da RN 309/2012:	<input type="checkbox"/>					

6) No último exercício fiscal (2014), as expectativas de venda para os segmentos anteriores foram atendidas (planejamento/orçamento)?

	Sim	Não	Não houve planejamento	A operadora não comercializou esse tipo de produto.
Planos individuais/familiares:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coletivo empresarial pré-pagamento (exceto os contratos agrupados na forma da RN 309/2012):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coletivo empresarial pós-pagamento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Coletivo por adesão (exceto os contratos agrupados na forma da RN 309/2012):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Contratos agrupados na forma da RN 309/2012:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7) Para os planos individuais/familiares, qual o percentual foi adquirido via:

Considere o total de beneficiários em todos os planos individuais/familiares da operadora em 31/12/2014
A soma dos itens deve totalizar 100.

Canal de vendas próprio:

Canal de vendas terceirizado:

Administradora de benefícios:

8) Para os planos coletivos empresariais pré-pagamento, qual percentual foi adquirido via:

Considere o total de beneficiários em todos os planos coletivos empresariais com pré-pagamento da operadora em 31/12/2014.
Não considere os contratos agrupados na forma da RN 309/2012.
A soma dos itens deve totalizar 100.

Canal de vendas próprio:

Canal de vendas terceirizado:

Administradora de benefícios:

9) Para os planos coletivos empresariais pós-pagamento, qual percentual foi adquirido via:

Considere o total de beneficiários em todos os planos coletivos empresariais com pós-pagamento da operadora em 31/12/2014.
A soma dos itens deve totalizar 100.

Canal de vendas próprio:

Canal de vendas terceirizado:

Administradora de benefícios:

10) Para os planos coletivos por adesão, qual o percentual foi adquirido via:

Considere o total de beneficiários em todos os planos coletivos por adesão da operadora em 31/12/2014.
Não considere os contratos agrupados na forma da RN 309/2012.
A soma dos itens deve totalizar 100.

Canal de vendas próprio:

Canal de vendas terceirizado:

Administradora de benefícios:

11) Para os contratos agrupados na forma da RN 309/2012, qual percentual foi adquirido via:

A soma dos itens deve totalizar 100.

Canal de vendas próprio:**Canal de venda terceirizado:****Administradora de benefícios:****12) A operadora possui alguma unidade de prestação de serviços de saúde própria?**

- Sim
 Não

13) Se sim, de qual tipo é (são) o(s) estabelecimento(s)?

- Posto de saúde
 Unidade básica de saúde
 Policlínica
 Hospital
 Pronto-socorro
 Consultório isolado
 Clínica especializada
 Laboratório
 Hospital-dia

14) Quais as formas de remuneração aos prestadores de serviços de saúde que a operadora utiliza?

- Pagamento por procedimento
 Capitação
 Pacote/procedimento gerenciado
 Pagamento por DRG
 Outras formas de pagamento

15) Se foi marcado "outras formas de pagamento" na questão anterior, quais são essas formas?**16) Como se distribuem as despesas com eventos pela forma de remuneração?**

Preencha considerando os valores em percentuais (de 0 a 100), somente números inteiros. A soma dos itens deve ser igual a 100.

Pagamento por procedimento:**Capitação:****Pacote/procedimento gerenciado:****Pagamento por DRG:****Outras formas de pagamento:****17) Quanto (%) das despesas com eventos em 2014 foi comunicado da seguinte forma**

Informar números inteiros. A soma dos itens deve totalizar 100%.

Comunicação on line:**Comunicação off line:**

18) **A operadora conta com serviço terceirizado responsável pelo processamento das contas médicas?**

Sim

Não

19) **Em caso positivo, qual o percentual das contas é processado pelo serviço terceirizado?**

20) Segregue as despesas com eventos, em pré-pagamento, de acordo com a faixa etária para o ano de 2013:

Valores em percentual (não é preciso colocar o símbolo).
Considere apenas eventos ocorridos e avisados. A soma dos itens não deve exceder 100.

0 a 5 anos:	<input type="text"/>
6 a 18 anos:	<input type="text"/>
19 a 23 anos:	<input type="text"/>
24 a 33 anos:	<input type="text"/>
34 a 59 anos:	<input type="text"/>
60 a 70 anos:	<input type="text"/>
Acima de 70 anos:	<input type="text"/>

21) Segregue as despesas com eventos, em pré-pagamento, de acordo com a faixa etária para o ano de 2014:

Valores em percentual (não é preciso colocar o símbolo).
Considere apenas eventos ocorridos e avisados. A soma dos itens não deve exceder 100.

0 a 5 anos:	<input type="text"/>
6 a 18 anos:	<input type="text"/>
19 a 23 anos:	<input type="text"/>
24 a 33 anos:	<input type="text"/>
34 a 59 anos:	<input type="text"/>
60 a 70 anos:	<input type="text"/>
Acima de 70 anos:	<input type="text"/>

22) **A operadora possui nota técnica atuarial de provisões técnicas aprovada?**

Sim

Não

23) **Em caso positivo, quais as provisões?**

PEONA

Remissão

Provisão para insuficiência de prêmios/contraprestações

Outras

23.- **Qual?**

24) **A operadora tem atuário interno?**

- Sim
 Não

25) **Em caso negativo, em que periodicidade se dá a prestação de serviços atuariais?**

- Mensalmente
 Trimestralmente
 Por demanda
 Outra periodicidade

25.- **Qual?**

26) **A operadora efetua avaliação atuarial ou acompanhamento do resultado econômico-financeiro dos seus planos de saúde?**

- Sim, para todos os planos
 Sim, para alguns planos
 Não

27) **Com que frequência a operadora efetua avaliação atuarial ou acompanhamento do resultado econômico-financeiro dos seus planos de saúde (se mensal=1, trimestralmente=2, semestralmente = 3, anualmente=4, outros = 5):**

28) **A operadora conta com uma estrutura interna responsável pelo gerenciamento e avaliação de riscos encarregada pela gestão de riscos e promoção de seu desenvolvimento?**

- Sim
 Não

29) **Em caso afirmativo, entre as atividades relacionadas a seguir, marque as desempenhadas:**

29.- **Especifique:**

29.- **No último exercício fiscal, como resultado da área responsável pelo gerenciamento e avaliação de riscos, foi implementada alguma modificação na atuação da operadora, no perfil dos ativos mantidos ou nos produtos lançados?**

- Sim

Não**29.- Especifique:****30) Existem um ou mais setores da operadora responsáveis pela avaliação dos riscos:**

	Sim	Não
Crédito:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Legal:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Subscrição:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mercado:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Operacional:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

31) A operadora efetua simulações relativas à performance futura de sua carteira, no que se refere ao envelhecimento e às despesas médicas relacionadas? Sim Não**32) Em caso positivo, se as simulações efetuadas indicarem cenário negativo, quais ações estão sendo consideradas?****33) Quais formas de gerenciamento do risco assistencial são praticadas pela operadora:**

- Programas de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças
- Plano de cuidado assistencial
- Plano de tratamento odontológico
- Hierarquização de acesso
- Direcionamento/referenciamento
- Nenhuma das anteriores
- Outros

33.- Especifique:**34) A operadora possui Comitê de Avaliação de Riscos?** Sim Não**35) As avaliações de riscos são submetidas à ciência e à avaliação dos administradores da operadora**

(gerência, superintendentes, alta gerência, diretoria, conselho de administração, etc.)?

- Sim
 Não

36) O responsável ou setor responsável pela avaliação do risco de subscrição é consultado quando:

- Da avaliação de sinistralidade da operadora
 Do desenvolvimento de novos produtos
 Da alteração de produtos em comercialização
 Da precificação do produto
 Da contratação de mecanismos de compartilhamento/transferência de riscos
 Do cálculo do montante de provisões técnicas
 Em outras situações

37) A operadora utiliza modelo próprio, baseado nos seus riscos, para uma avaliação gerencial do capital necessário para suportar seus riscos?

- Sim
 Não

38) O modelo próprio, baseado nos seus riscos, é desenvolvido a partir de modelos matemáticos de simulação?

- Sim
 Não

38.- Os critérios de aceitação, precificação e constituição das provisões são considerados no modelo próprio baseado nos seus riscos?

- Sim
 Não

39) O modelo matemático de simulação é:

- Estático
 Dinâmico
 Determinístico
 Estocástico
 Outro

39.- Especifique:

40) No modelo próprio, baseado nos seus riscos, é feita análise de sensibilidade com base nas características dos contratos de compartilhamento/transferência de riscos vigentes e a vigor?

- Sim
 Não

41) **No modelo próprio, baseado nos seus riscos, é feita análise de sensibilidade com base em fatores macroeconômicos?**

- Sim
 Não

42) **O modelo próprio, baseado nos seus riscos, leva em consideração os critérios estabelecidos pela IN DIOPE 14/2007 e seus anexos?**

- Sim
 Não

43) **Quanto aos controles internos da operadora, assinale as opções existentes:**

Marque 1 se a prática for inexistente na organização, 5, se a prática for formalmente documentada, realizada de forma sistemática e estiver plenamente incorporada à cultura organizacional. Se a prática não estiver tão bem consolidada, marque valores intermediários. Para maiores detalhes, veja a orientação às respostas.

	1	2	3	4	5
A operadora possui controles internos voltados a garantir a eficiência e efetividade operacional?	<input type="checkbox"/>				
A operadora possui controles internos para garantir a confiabilidade dos registros contábeis?	<input type="checkbox"/>				
A operadora possui controles internos para garantir o cumprimento das normas e leis?	<input type="checkbox"/>				

44) **A operadora possui política de prevenção contra fraudes?**

- 1
 2
 3
 4
 5

45) **Em caso afirmativo, entre as etapas relacionadas, marque as alternativas correspondentes ao escopo de atuação da política de prevenção contra fraudes:**

	Sim	Não
Quando da regularização (auditoria médica) de um evento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando da entrada (subscrição) de novos beneficiários?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando da autorização de procedimentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quando da regularização de um evento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Outros:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46) **A operadora promove treinamento contínuo para seus empregados e funcionários quanto a ações e procedimentos de detecção e identificação de situações que possam configurar indícios de fraude?**

Marque 1 se não há qualquer treinamento sobre o assunto, 5, se forem promovidos treinamentos periódicos, dos quais participam todos os funcionários e empregados que atuam em áreas nas quais fraudes podem ser identificadas ou apuradas. Se houver treinamentos, mas não forem periódicos ou não atingirem todos os funcionários e empregados que atuam em setores nos quais fraudes podem ser identificadas ou apuradas, marque valores intermediários. Para maiores detalhes, veja a orientação às respostas.

- 1
 2
 3
 4
 5

47) **Os procedimentos operacionais têm rotinas padronizadas e registradas em manuais disponibilizados para**

todos os empregados e assemelhados?

Marque 1 se não houver manuais, 5, se houver manuais para todos os principais processos e rotinas da operadora e eles forem disponibilizados a todos os empregados. Se houver manuais para alguns processos ou se a divulgação for limitada, marque valores intermediários. Para maiores detalhes, veja a orientação às respostas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

48) Quais são os procedimentos padronizados registrados?**49) Relativamente a seus administradores, empregados ou assemelhados, a operadora estabelece regras e códigos de conduta/ética que protejam a sua integridade e continuidade?**

Marque 1 se a prática for inexistente na organização, 5, se a prática for formalmente documentada, realizada de forma sistemática e estiver plenamente incorporada à cultura organizacional. Se a prática não estiver tão bem consolidada, marque valores intermediários. Para maiores detalhes, veja a orientação às respostas.

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5

50) A operadora utiliza as informações exigidas pela ANS para sua gestão interna?

- Sim
- Não

51) Em caso positivo, assinale como tais informações são utilizadas:

- Na avaliação de sua sinistralidade
- Na construção de indicadores de assistência à saúde
- Na definição de produtos a serem comercializados
- Na definição da sua política de preços
- Na construção de indicadores de avaliação econômico-financeira
- Na construção de indicadores de performance da operadora
- Outros

51.- Especifique:**52) A operadora possui uma política de divulgação e transparência de suas informações na sua página na rede mundial de computadores?**

Marque 1 se a prática for inexistente na organização, 5, se a prática for formalmente documentada, realizada de forma sistemática e estiver plenamente incorporada à cultura organizacional. Se a prática não estiver tão bem consolidada, marque valores intermediários. Para maiores detalhes, veja a orientação às respostas.

- 1
 2
 3
 4
 5

53) Assinale as opções presente na política:

- Demonstrações financeiras completas, incluindo o balanço patrimonial, a demonstração de resultados, as notas explicativas e do fluxo de caixa (pelo menos do último exercício fiscal)
- Relatório da administração referente ao último exercício fiscal, contendo informações sobre o andamento do negócio, desempenho e expectativas para curto, médio e longo prazo
- Fatos relevantes de gestão e investimento que possam impactar a operadora, seus sócios, a rede assistencial e os beneficiários
- Organograma, atribuições e composição atual de órgãos e cargos de direção superior, em particular, do ouvidor e auditor interno
- Política de governança corporativa
- Outro

53.- Especifique:

54) Os controles de registro e cópia dos documentos comprobatórios de quaisquer operações ou transações que envolvem valores superiores a R\$ 10 mil são submetidos à avaliação interna ou de auditoria independente anualmente?

- Sim, todas as operações que envolvem valores acima de R\$ 10 mil são submetidas à avaliação interna ou auditoria independente anualmente.
- Há controle para determinados valores, sem estabelecimento de uma política formalizada.
- Nenhuma operação é submetida à avaliação interna ou auditoria independente.
- Não sei informar.

55) Como é feita a avaliação para a escolha dos investimentos da operadora?

Preencha de 1 a 4, onde 1 é o critério de maior relevância levado em consideração, e 4 é o critério de menor relevância levado em consideração. Caso um critério nunca tenha sido levado em consideração, deixe em branco. Deverá ser tomado por base o último exercício fiscal completo.

	1	2	3	4
Risco/retorno do investimento:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oportunidade de mercado:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Decisão dos administradores:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Influenciada pelas exigências regulatórias:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

56) Existe uma área responsável pela avaliação desses investimentos e dos riscos decorrentes deles?

- Sim
 Não

57) É feita análise de cenários para a escolha de investimentos?

- Sim, para todos os investimentos

- Sim, para alguns investimentos
 Não

57.- Com que frequência a operadora faz análise de cenários para a escolha de investimentos (mensalmente=1, trimestralmente=2; semestralmente=3, anualmente=4, outros=5):

58) Existe algum mecanismo para avaliação do risco de crédito para as opções elencadas a seguir?

	Sim	Não
Em operações de compartilhamento/transferência de risco:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em operações que envolvam corresponsabilidade (intercâmbio):	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em operações relativas aos investimentos da operadora:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Em operações de comercialização de planos de saúde (inadimplência de contratante do plano) - risco de crédito:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

59) Para fins de avaliação do risco de mercado e das escolhas de investimentos da operadora, é levado em consideração o fluxo de caixa do passivo da operadora?

- Sim, em todos os casos
 Sim, em alguns casos
 Não

60) A operadora conta com um setor responsável pela auditoria interna?

- Sim
 Não

60.- Em caso positivo, trata-se de um setor independente?

- Sim
 Não

60.- Trata-se de um setor interno e com quadro de funcionários próprio?

- Sim
 Não

60.- Dentre as funções relacionadas a seguir, assinale as exercidas pela auditoria interna da operadora:

- Avaliação das práticas contábeis utilizadas
 Avaliação da extensão do cumprimento das normas, dos manuais e códigos internos e dos procedimentos vigentes na operadora
 Avaliação da implementação dos processos de gestão de risco, verificando o diferente grau de entendimento e aceitação das áreas da organização
 Avaliação do cumprimento dos planejamentos estratégicos e operacionais
 Avaliação dos controles da operadora e da sua proteção contra todo tipo de perda
 Avaliação do grau de confiança das informações e dos dados contábeis
 Avaliação da qualidade alcançada na execução de tarefas determinadas para o cumprimento das respectivas responsabilidades
 Avaliação dos riscos estratégicos da operadora
 Nenhuma das anteriores
 Outras funções ligadas diretamente à auditoria interna

60.- **Especifique:**

60.- **Como resultado do último procedimento de auditoria interna, foram feitas sugestões de modificação na estrutura de controle, na área de atuação ou nos procedimentos da operadora?**

- Sim
 Não

60.- **Especifique:**

61) **O material relativo a novos produtos e contratos é previamente analisado pelo departamento jurídico da operadora?**

- Sim, de todos os produtos e contratos
 Sim, de alguns produtos e contratos
 Não

61.- **Quais situações?**